مصر
وزارة الثقافة
المجلس الأعلى للثقافة
المركز القومي لثقافة الطفل



القوى الإنسانية

كيف نكتشفها لدى أبنائنا

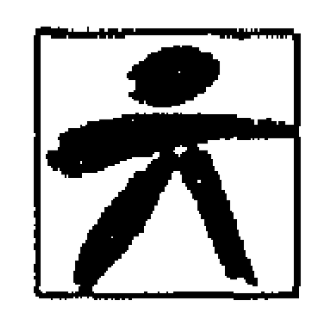
طريقك لمساعدة طفلك على حل مواقف الخلاف والصراع

تأليف
د. هبة إسماعيل سرى
مدرس علم النفس
كلية البنات - جامعة عين شمس

تقديم ومراجعة
أ. د. صفاء الأعسر
أستاذ علم النفس
كلية البنات - جامعة عين شمس

٢٠١٠

مصر
وزارة الثقافة
المجلس الأعلى للثقافة
المركز القومى لثقافة الطفل



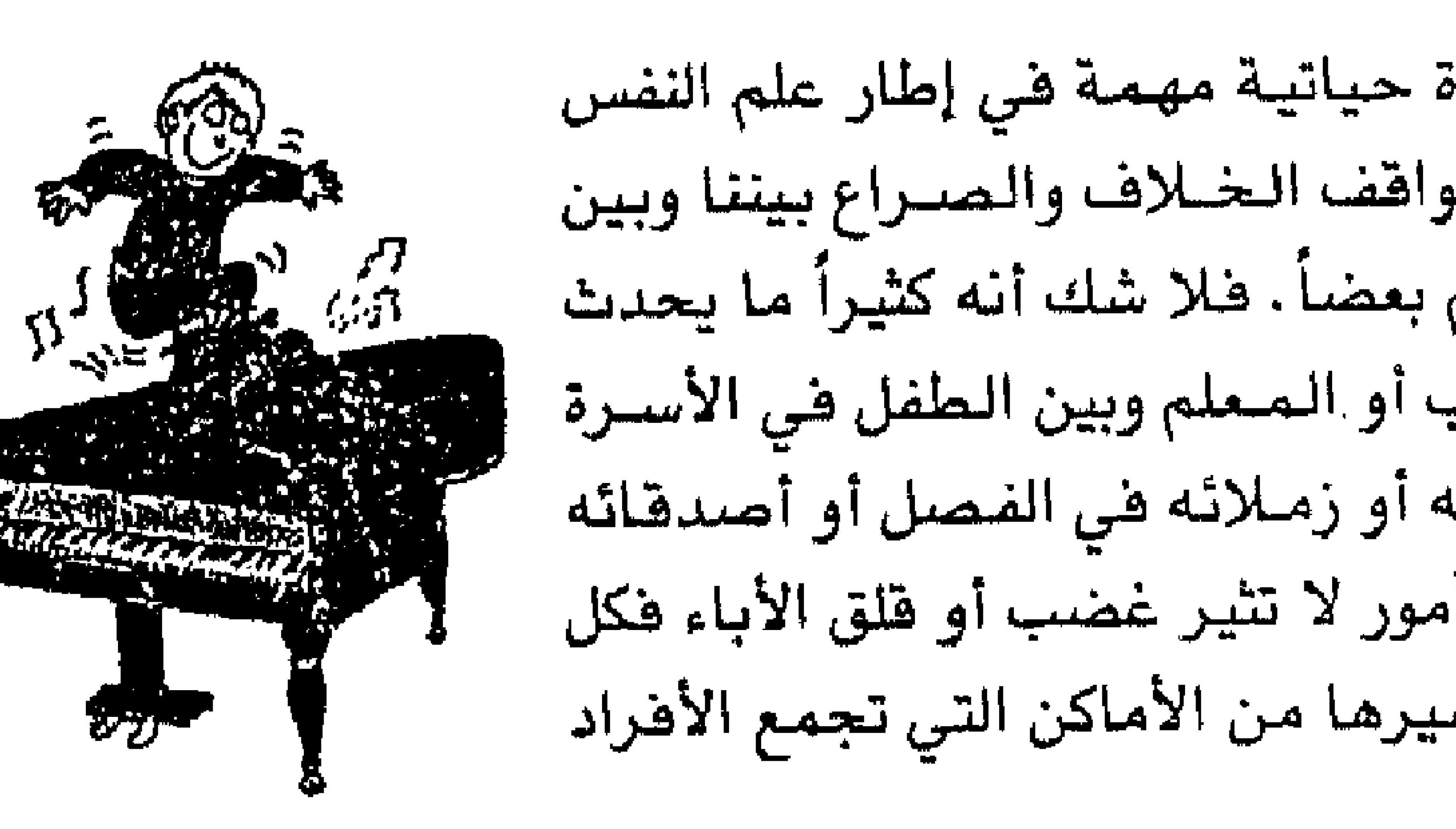
طريقك لمساعدة طفلك على حل مواقف الخلاف والصراع

تأليف
د. هبة اسماعيل سرى
مدرس علم النفس
كلية البنات - جامعة عين شمس

تقديم ومراجعة
أ.د. صفاء الأعسر
أستاذ علم النفس
كلية البنات - جامعة عين شمس

٢٠١٠

مقدمة :



يقدم الكتيب الحالي مهارة حياتية مهمة في إطار علم النفس الإيجابي وهي مهارة حل مواقف الخلاف والصراع بيننا وبين أطفالنا أو بين الأطفال بعضهم بعضاً. فلا شك أنه كثيراً ما يحدث نزاع أو خلاف بين الأم أو الأب أو المعلم وبين الطفل في الأسرة أو المدرسة أو بينه وبين اخوته أو زملائه في الفصل أو أصدقائه في النادي إلي آخره . وهذه الأمور لا تثير غضب أو قلق الأباء فكل البيوت والمدارس والفصول وغيرها من الأماكن التي تجمع الأفراد تكثر فيها الخلافات.

والهدف من إعداد هذا الكتيب هو أن يكون قريباً منك وفي متناول يديك كولى أمر لتضيف إليه تعليقاتك و تجيب علي أسئلته وتدريباته ، تعيد قراءته وذلك لأن هدفنا واحد ألا وهو كيف يمكن لكل من يتعامل مع الطفل أن يساعده علي تعلم مهارات حل مواقف الخلاف التي تواجهه مع الوالدين أو الأخوة أو الزملاء فأهمية نشأة الطفل فى مناخ أسرى سوى ومناخ مدرسى يساعده على نمو شخصى إيجابى هو حلمنا جميعاً. لذلك نطرح بين أيديكم بعض المهارات والاستراتيجيات النفسية التي تساعد الفرد بالتدريب عليها علي أن يعيش حياة أفضل.

يقدم الكتيب مادة علمية بسيطة عملية يمكن تطبيقها في الحياة اليومية. كل ما عليك هو القراءة الواعية والإجابة علي التدريبات وممارسة المهارات لتجريبها والوقوف علي نفعها في مواجهة مواقف الخلاف مع الطفل. أعد قراءته متي شعرت بالرغبة في ذلك وتطبيق ما جاء به حتي تستشعر نجاحك في حل هذه المواقف وتعدل تصرفاتك أو استجابتك فتكون قدوة لطفلك علي تعديل استجابته حيث أثبتت الدراسات العلمية التي تجري عالمياً في المؤسسات التي تهتم بتدريب الآباء أن الأساليب الإيجابية تؤدي إلي حل مثل هذه المواقف بصورة أفضل لدي أطراف الموقف . كما أجريت في مصر بعض الدراسات وتحققت من مصداقية هذه النتائج في البيئة المصرية .

أدعوك كولي أمر أن تتأمل ما تقرأه وأن تنشغل بما ورد فيه من أفكار وتجرب ممارسة ما به من تدريبات وأن تقف لتحدد هل أصبحت حياتك مع طفلك أفضل. من المتوقع أنه بعد الانتهاء من قراءة الكتيب سوف تحقق فهماً أفضل للخلاف ومواقف النزاع والاختلاف والصراع، سوف تكون أكثر قدرة علي فهم نفسك وتعديل سلوكك فى مواقف الخلاف خاصة مع أطفالك.

بداية نسأل:

هل تواجهك مشكلات أو صعوبات عند ما تختلف مع طفلك أو تشاهده يتشاجر مع أحد اخوته أو زملائه علي شئ ؟ هل تشعر أن أسلوبك لا يؤدى في أحيان كثيرة أو قليلة إلي حل أو مواجهة مثل هذه المواقف ؟ هل كثيراً ما تشعر بالإحباط والتوتر والغضب من تكرار مواقف

الصراع بينكما أو بينه وبين الآخرين ؟ هل يضايقك كل هذا الوقت الذي يضيع لإقناعه بخطأ فكرته ، أو أنه يكاد يكون من المستحيل أن تصرفه عن تحقيق رغبته ؟

إذا كانت إجاباتك السابقة أو أغلبها بنعم إذن أنت في حاجة مثلي إلي تعلم مهارات مساعدة علي إدارة الخلاف وحل الصراع مع الطفل وهذا يتطلب منا كأولياء أمور رغبة وإرادة ودافعية ومرونة لتعديل استجاباتنا تجاه هذه المواقف . وكلما ازداد وعينا وممارستنا للمهارات ازدادت فرصتنا في النجاح وفي مساعدة أطفالنا علي تعلم وسائل جديدة لتحقيق أهدافهم .

يعتبر الخلاف بين الأفراد نتيجة اختلافهم طبيعة إنسانية بشرية لا يمكن تجنبها، وبدونه لا تبزغ الأفكار والمقترحات والعمليات الجديدة. وفي حقيقة الأمر فإنه يعتبر إحدي علامات نمو ونضج العلاقات. وتجري الدراسات وبرامج التدريب لمساعدة الأفراد علي حل الخلاف والصراع بما يسمح بالتقاء التباعد وتقريب المسافات بين الأطراف في الحاجات أو الإهتمامات أو الأفكار. ويعتبر التحدي الأكبر في مثل هذه المواقف هو كيفية التعبير عن الخلاف أمام الآخرين داخل الأسرة أو المدرسة أو النادى مع المحافظة علي علاقات طيبة بين الأفراد وتشجيعها علي النمو والاستمرارية .

ولا شك أننا كأولياء أمور نريد من أطفالنا تحقيق أهدافنا كما نتصور أنها الأصلح و الأكثر صواباً. ولكن ماذا عن التعارض الناشئ عن اختلافنا كآباء أو أمهات أو معلمين مع الطفل: هل أريده نسخة مني ؟ هل أعتقد أن ابني الذي ليس له مطالب أولا يتجادل معي أو مع اخوته أو زملائه يعتبر مثالاً للطفل الهادئ المريح ؟ هل أفضل جلوسه في المكان بدون حديث حتي أحكم عليه بأنه لطيف ومريح ؟ إذا كانت الإجابة بنعم عندئذ أين حلمي بشخصيته المتميزة وأفكاره واستقلاله ومستقبله . لنفكر ملياً نحن في حاجة إلي طفل يشبهنا ويتفق معنا ويقلقنا بشدة اختلافه معنا .علينا أن ندرك ونتفهم أن كل تفاعل بين الطفل وبيئته (أسرته وأصدقائه وجيرانه وزملائه بالمدرسة ورفقائه فى النادى) يضيف خطوة نحو تحقيق هذه الأهداف، أو يبتعد بأطفالنا خطوة عن تحقيق هذه الأهداف. ويتحقق التفاعل فى صور متعددة اخترنا منها أسلوب حل الخلافات حيث يمثل أحد أوجه التفاعل الهامة بين الطفل وبيئته لما يترتب عليه من نتائج فى النمو الشخصى و الاجتماعى للطفل.

أولاً: تعريف الخلاف (الصراع)

ما هو الخلاف؟: لعله يكون من المفيد فهم معني الخلاف والصراع قبل إتخاذ قرار بكيفية حله ومواجهته. يعرف الخلاف بأنه حالة من التعارض أو الاختلاف بين فردين أو أكثر علي فكرة أو حاجة مثلاً. ونحن لا نمنع الخلاف فهو أمر طبيعى فى كل مكان وفى كل مراحل النمو إلا أنه يأخذ أشكالاً متعددة، وتترتب عليه نتائج متفاوتة قد تكون شديدة الأهمية أو هامة أو محدودة الأهمية. ولكى نتوصل لحلول إيجابية لابد لنا من التدريب علي أساليب تعتمد علي المناقشة والتفاوض بعيداً عن العنف والعدوان .

ويعتقد غالبية الأفراد أن الصراع مسألة سلبية إلا أن علينا النظر إليه كأمر طبيعي حتي لا يكون لدينا التوجه بأنه من المستحيل إيجاد حل يحقق الفائدة لجميع الأطراف . الواقع أننا في حياتنا اليومية ونتيجة لكثرة الضغوط والأعباء نجد أنفسنا معرضين للوقوع فى الخلافات حتى لأسباب لا تستحق . ولعل الخطوة الأولي التي عليك القيام بها هي تحديد نوع الخلاف.

أنواع الخلاف أو الصراع :

في مواقف الحياة الأسرية والمدرسية وغيرها هناك ثلاث أنواع للصراع:

١- **صراع حول أشياء محددة :** يحدث عند النزاع بين فردين أو أكثر يرغبون في شئ لا يمثل حاجة ملحة مثل كرة ، عربة ، التليفزيون ، قصة أو علبة ألوان ، وهو أسهل الأنواع للحل .

٢- **صراع حول الحاجات :** فالأطفال لديهم حاجات أو رغبات متعددة تتضمن الحاجة للقوة ، الصداقة ، تقدير الذات ، الإنجاز. وقد تتعارض هذه الحاجات لدي فرد مع الآخرين. ويصعب حله لأن سببه أقل تحديداً مثل رغبة الأم في استمرار طفلها في أداء الواجب المدرسي بينما يرغب هو في متابعة مسلسله المفضل .

٣- **صراع حول القيم :** عندما يكون هناك تحدياً لقيم الفرد يشعر عندئذ بتهديد ذاته ، والخلاف هنا لا يقتصر علي القيم الدينية أو السياسية أو غيرها من المعتقدات وإنما تشمل الخلاف حول الأهداف ، فكلنا يسعي لتحقيق أهدافه، وتعكس الدرجة التي نحاول عندها السعي لتحقيق هدف ما إلي القيمة التي نحيط بها هذا الهدف فبعض أهدافنا تمثل لنا أهمية أكبر من غيرها وعندما تتصارع الأهداف يكون الحل صعباً خاصة عندما يقدر المشاركون الأهداف المتصارعة بدرجة عالية مثل رغبة الوالدين في التحاق طفلهما بفريق النادي في لعبة ما بينما تتعارض هذه الرغبة مع رغبة الطفل أو لا يفكر فيها .

ويعتبر الخلاف على شيء محدد هو أبسط أنواع الخلاف إذ أن الطرفين يريدان مثلاً كرة واحدة. أما الاختلاف نتيجة لتعارض الحاجات فأكثر تعقيداً من السابق فقد يحتاج الطفل إلى تكملة مشاهدة المباراة بينما تلح والدته عليه للقيام بعمل واجباته. أما الخلاف على القيم فهو أصعب الخلافات فقد يريد الطفل أن يأخذ أكثر من حقه (مصروفاً أكثر من اخوته أو حلوى أكثر أو ملابس جديدة أكثر منهم) وهنا يختلف مع الأم فى قيمة العدل. وأحيانًا يصعب التفرقة بين الأنواع السابقة فعندما تختلف لاعبتان علي أيهما يركل أو يسدد كرة السلة هل هنا الصراع حول مصدر(أشياء محددة) أم الحاجة للقوة أم حق كل منهما في التسديد، ما يهمنا هو التعرف علي الأنواع لاختيار أساليب الحل ، وكما أنه من المفيد تسمية نوع الصراع فإنه لمن المفيد أيضًا أن نفهم أن أغلب خلافاتنا تنشأ و تسير في ضوء نفس النموذج .

كيف ينشأ الخلاف؟ يحدث الخلاف حين يدرك كل طرف الموقف بصورة تختلف عن الآخر. فالموقف به فردين أو أكثر بينهما تفاعل (مثلاً أنت وطفلك) يدركان فى موقف الخلاف أن بينهما اختلافات أو تهديد لحاجاتهم (الطفل يريد مشاهدة التلفاز بينما تريد الأم

منه الذهاب للنوم) أو أشياء محددة (كأن يكون الموقف بين طفلين يريد كل منهما نفس اللعبة) أو قيمهم (الطفل يريد كمية أكبر من الحلوى بينما ترى الأم أنه لابد أن يأخذ مثل إخوته بالتساوى مما يتسبب في (هنا نقطة الخلاف) سلوكهم باستجابة تنتج عن إدراك كل منهم للموقف. كما أن الحوار قد يزيد الخلاف أو يساعد علي استعادة الهدوء. والخلاف ظاهرة يتم إدراكها فإدراكنا للموقف هو ما قد نفسره أنه خلاف. إذن يحدث في البداية **ملاحظة** بالبصر والسمع وغيرها من (الحواس) أن هناك شيئاً ما يحدث ، وما نلاحظه **ندركه فنفسره** من خلال قيمنا أو حاجاتنا أو خبرتنا ثم **نحول** التفسير إلي سلوك إما فى صيغة أو شكل لغة أو تصرف **ننقلها** في الموقف إلي الطرف الآخر المستقبل للرسالة ثم يمر هو بنفس الخطوات السابقة . ولا شك أن هناك الكثير من مواقف الخلاف كان لسوء الملاحظة أو الإدراك دور في نشأة الصراع بمعنى أن أى خطأ أو قصور فى الإدراك يتولد عنه خلاف أو صراع.

ملاحظة
↓
إدراك وتفسير
↓
تحويل
↓
نقل رسالة
↓
استقبال الطرف الآخر للرسالة وترجمتها
↓
إدراك

وفي مواقف الخلاف ندرك ما نراه أو نسمعه بأنه مصدر لتهديد رغباتنا وحاجاتنا وقيمنا وبالتالي يكون تصرفنا مترتباً علي إدراكنا، وحتى ينتهى الموقف بسلام لابد أن تمر المراحل السابقة بنجاح.

مثال : كنت واقفاً في الصباح ومر أحد الأفراد ولم يلق عليك تحية الصباح فغضبت . كيف فكرت في الموقف ؟ كيف شعرت . وعندما أخبره أحد الزملاء عن ذلك أكد أنه لم يلاحظ وجودك لانشغاله ببعض الأعمال وجاء إليك لمناقشة الأمر.

ما الذي لاحظه كل طرف ؟ كيف أدرك الموقف ؟ كيف فسره ؟ كيف استقبل الآخر الرسالة ؟ ما هي المهارات التي يمكن الاستفادة منها لتحقيق التواصل الجيد بين الطرفين في حالة عدم وجود طرف ثالث يتدخل ليوضح الموقف ؟ أجب ثم أكمل القراءة.

خطوات حل مواقف الخلاف

يلي ذلك إيجاد حل للموقف وذلك بعد :

١- تحديد المشكلة بهدوء والتوقف عن الأقوال والأفعال الجارحة مع تشجيع الطفل ليعبر عن مشاعره وعلي ولي الأمر حسن الاستماع إليه وتشجيعه علي الحوار.

٢- طرح الحلول للمشكلة من جانب الطرفين فيذكر الأب ما يراه مناسباً ويذكر الطفل ما يراه مناسباً.(كما سيأتى الحديث عن التفاوض فيما بعد)

٣- اختيار أنسب الحلول بعد تقييم الأطراف لها .

● تري ماذا يعني الخلاف بالنسبة لك ؟ حاول الإجابة :

١-　　　　٢-　　　　٣-

● كيف تري الحياة بدون خلافات:

١- قمة السعادة　　　　٢- مملة　　　　٣- مستحيل تخيلها

● ماهي أغلب صراعات أو خلافات الأطفال التي تراها في حياتك :

-

-

-

-

● ما أكثرها إزعاجاً لك ؟

أكمل قراءة الصفحة بعد الانتهاء من الإجابة.

كيف يتصاعد الخلاف؟

وقد يتصاعد الصراع ويزيد الخلاف في حالات:

١- الانفعال المتزايد (غضب ، توتر ، إحباط) هل يمكن تذكر موقف كنت غاضباً لسبب ما وأدي ذلك إلي حدوث خلاف مع طفلك أو شخص آخر .

٢- إدراك تهديد (إن لم تفعل كذا سوف أحرمك من .... ، أمنعك من ....).

٣ تدخل عدة أطراف في الموقف : هل ازداد الموقف سوءاً عندما تدخل الزوج ، الأخ الأكبر في صراعك أو خلافك مع طفلك فى أحد المواقف؟

٤- عدم وجود علاقة طيبة: هل لاحظت تفاقم الموقف عندما لا يكون الطفلان في فصلك أو منزلك تربطهما علاقة طيبة ؟

٥- عدم تمتع الفرد بمهارات لحل الموقف بصورة إيجابية : هل تلاحظ نجاح بعض الأفراد أكثر من غيرهم فى حل خلافاتهم؟ حاول تحديد الأسباب.

كيف يهدأ الخلاف؟

بينما ينتهي الموقف بشكل أفضل ويهدأ الخلاف في حالات :

١- التركيز علي المشكلة وليس الأطراف: ركز انتباهك في كيفية حل الموقف وليس في أن طفلك (يكسر كلامك، لا يصح أن يتناقش معك).

٢- التحكم في الانفعال وعدم إدراك تهديد .

٣- العلاقة الودية قبل الخلاف وحرص الطرفين علي حل الخلاف والعودة للهدوء والسلام النفسي.

٤- تمتع الأفراد بمهارات حل الخلافات أو لديهم من يدربهم علي ذلك فيكون النجاح فى منع زيادة الموقف حدة أو التصرف بعنف وعدوانية .

مثال : قارنى بين أم تحكمت فى انفعالها وتفاوضت مع طفلها الذى يريد متابعة فيلمه المفضل وتعارضت حاجته هذه مع حاجة أمه التى تريد أن يذهب لينام حتى يتمكن من الذهاب للمدرسة ولكنها عرضت عليه تسجيل الفيلم بالفيديو ومشاهدته فى اليوم التالى إذا نام فى موعده المعتاد ، بينما الأم الأخرى غضبت وعنفته وقامت بتهديده (إن لم تقم حالاً للنوم فسوف أحرمك من مشاهدة فيلمك ومن التلفاز ما تبقى من الأسبوع ولن تأخذ مصروفك وسوف أخبر والدك و......) أي منهما يساعد سلوكها فى الموقف على تهدئته وأيهما يؤدى إلى تصعيد الخلاف ورد الطفل وتحول الموقف إلى شجار قد يصل إلى بكاء وخصام ؟

ثانياً: أساليب حل الخلاف والصراع:

١- ما هو أسلوبك المفضل فى مواقف الخلاف؟

لا شك أن لكل منا أسلوبه المميز في مواجهة مواقف الخلاف والصراع والأزمات مع أبنائنا، فيما يلي بعض تلك المواقف، والمطلوب هو وضع علامة علي العبارة التي توافق عليها وتتفق معها وذلك بوضع دائرة حول (نعم) وبمراجعتها وفهمها ستساعدك في التعرف علي أسلوبك المميز في حل مواقف الخلاف والصراع وما تراه مناسباً لتحقيق أهدافك وأهداف الآخرين.

١- أحياناً أعطي الآخرين ما يحتاجون إليه حتي وان كنت لا أرغب في ذلك . نعم

٢- إذا حدث عدم إتفاق مع آخرين فإنني أرغب في كسب الموقف . نعم

٣- من الأفضل التوصل إلي إتفاق يرضي الجميع بدلاً من الميل (الإصرار) للحصول علي أغلب المميزات لنفسي . نعم

٤- غالباً يكون من الأفضل إتباع أفكار الآخرين. نعم

٥- عادة أفكر منفرداً لتحقيق أهدافي. نعم

٦- لا أفضل قضاء وقت طويل مع الأفراد الذين يتحدثون عن أفكار (قيمة) جريئة حتى لا أناقشهم. نعم

٧- عندما أكون عزمت على أمر ما فإنني أحاول جاهداً إقناع الآخرين. نعم

٨- أحاول دائماً ألا أقيد نفسي ولا أفرض قيوداً على الآخرين . نعم

٩- عند الخلاف فإن كلا الطرفين يحتاج إلى تقديم تنازل واضح. نعم

١٠- غالباً يكون من الأفضل قبول وجهة نظر الآخرين بدلاً من معاداتهم. نعم

١١- من الأفضل إظهار القبول عن عدم القبول (الإتفاق). نعم

١٢- إذا كانت هناك مشكلة فإنني أفضل أن يطرح كل من الطرفين أوراقه علي منضدة الحوار نعم

١٣- عادة أفضل مشاركة الآخر بدلاً من أن أستأثر بنصيب الأسد. نعم

١٤- الاختلافات في الآراء لا تتطلب عادة توجيه مزيد من الإهتمام لمناقشتها والعمل على إنهائها. نعم

١٥- أفضل التمسك بأرائي الخاصة عن الدخول في مناقشة طويلة بإصرار مقابل الطرف الآخر. نعم

تقيس العبارات السابقة الأساليب الخمس المتبعة لحل الخلاف والصراع. لا توجد إجابات صحيحة وأخري خاطئة فكل الأساليب مفيدة والأمر يتوقف علي ما يحتاجه الموقف وقد تتطلب بعض المواقف توليفة من هذه الأساليب.

أساليب مواجهة الصراع أو الخلاف؟

كيف تتعامل مع طفلك عندما يسئ التصرف أو يقع بينكما صراع ؟ هناك خمس أساليب مختلفة للحل الوالدى للصراع. حاول قراءتها لتحدد الأسلوب الذي تميل إلي استخدامه.

١- المدير (الموجه): الوالد المدير الموجه يخبر طفله بما عليه القيام به كما يطلب منه القيام بما يراه الأفضل من وجهة نظره. ويكون هذا الأسلوب هو الأفضل عندما يحتاج طفلك إلي حدود واضحة أو ليعطي نتيجة فورية فمثلاً إذا كان طفلك يعبر الطريق مسرعاً فإنك تأمره أن يعود. والمشكلة في الأمر تكمن في أنه لا يستثير مهارة إتخاذ القرار لدي الطفل لأنك دائماً تخبره بما يقوم به فلديك الحل الجاهز للمشكلات، فكر معى هل هذا يساعد الطفل على التفكير؟.

٢- المتعاون: الوالد المتعاون يعمل مع طفله، هذا النمط الوالدي يحاول اكتشاف عدم الإتفاق وإيجاد حل يرضي عنه هو وطفله، وهو أسلوب مفيد عندما تحاول توجيه إهتمام كل طرف في الموقف نحو المشكلة. كما أنه يعلم الطفل كيف يحل المشكلة إلي جانب مراعاة الامبائية (التعاطف) مع الآخرين ومشكلته الوحيدة هي أنه يحتاج إلي وقت للوصول إلي قرار، لذلك فإنه يكون غير فعال عندما نكون في عجلة من أمرنا.

٣- المتفاوض: وهو يختلف عن المتعاون في أن الحلول يتم تحديدها نتيجة تفاعل أطراف الموقف حيث يساعد الوالد الأطراف على إيجاد أرضية مشتركة للوصول إلى حل وسط حيث لا منتصر ولا منهزم فى الموقف. فمثلاً عندما يتشاجر الأطفال لاختيار فيلم للمشاهدة فإن الوالد يناقشهم فى كيفية انتقاء فيلم يمكن للأسرة بأكملها مشاهدته وقضاء وقت ممتع دون شجار وتكون الأطراف في الموقف قد إتفقت على التنازل الجزئى لمقابلة احتياجات الآخرين.

٤- المتوائم: هذا النمط الوالدي يضع رغبات طفله أولاً: يؤكد الطفل رغباته أولاً ويرضخ الوالدان. يفضل استخدام هذا الأسلوب عندما يدرك الوالد أنه مخطئ ويرغب في بعض الهدوء والاستقرار خاصة في حالات التوتر والضغوط المتزايدة. ولكن إذا كان هو الأسلوب المتبع دائماً مع الطفل فإن الطفل لن يتعلم تنظيم ذاته أو محاولة حل المشكلة.

٥- المتجنب: هذا الأسلوب يتجنب الصراع. والوالد إما ينسحب من الموقف ، ويصرف الانتباه عن المشكلة أو يؤجل المواجهة لوقت لاحق أو يتجاهلها أملاً في أن تنتهي من نفسها . هذا الأسلوب يكون الأفضل إذا كان الوالد يحتاج لبعض الوقت ليفكر في الموضوع قبل مواجهته. فمثلاً عندما يترك الطفل المنزل ويذهب لجاره أو يترك مذاكرته ويذهب لمشاهدة ما يفضله تتجنب الأم الصراع لحين عودة الأب للتشاور فى عقاب مناسب للطفل.

و إذا كان هذا هو الأسلوب الذى تتبعه غالبًا فعليك أن تعلم أن التجنب لا يحل المشكلات.

- هل تستطيع تذكر موقفًا إتبعت فيه أحد هذه الأساليب؟
- هل يمكنك ترتيب الأساليب الخمسة السابقة وفقًا لتفضيلك لها بمعنى أيهم تعطيه الرقم ١ ثم الذى يليه وهكذا

١-   ٢-   ٣-   ٤-   ٥-

- أيهم تراه الأكثر أهمية لمواجهة أكثر المواقف مع طفلك؟ أسلوب.......

أكتب تعليقاتك أو إضافاتك

لاشك أن طبيعة الموقف هي التي تحدد الأسلوب الأفضل، وعليك أيًا كان الأسلوب الذي تفضله في المواقف وتراه مناسباً أن تكون:

١- مقتنعاً بحق جميع أطراف الموقف في الحل.
٢- معبراً بوضوح عن انفعالاتك وغير مهدد للآخر.
٣- محدداً أهدافك.
٤- محققاً للتواصل بحيث ينتهي الموقف برضا الأطراف أو بتحقيق التفاوض (كما سيتم توضيحه) لإنهاء تصعيد الأزمة.
٥- متفقاً مع الطرف الآخر في قرار الحل النهائي.

كيف تستجيب للخلاف من الناحية السلوكية ؟

برجاء قراءة كل عبارة مما يلى فإذا كانت تنطبق عليك تماماً ضع علامة عند ٣ ، أحياناً عند ٢، نادراً عند ١ ثم أجمع درجاتك .لا توجد إجابات صحيحة أو خاطئة ولا مجال للتقييم وإنما الهدف أن يزداد وعيك بسلوكك .

	نادرا	أحيانا	تماما
١- أطلب من الأطفال التوقف	١	٢	٣
٢- أحاول أن أشعر كل الأطراف بالراحة (أنا والآخرين)	١	٢	٣
٣- أحاول أن أجعل كل منهم يتفهم وجهة نظر الآخر	١	٢	٣
٤- أفصل الأطفال كلاً بعيداً عن الآخر	١	٢	٣

٥- أجعل الناظر أو الأب يتعامل مع الموقف	١	٢	٣
٦- أن أمنح الفرصة لكل منهم أن يقرر من بدأ بالخلاف	١	٢	٣
٧- محاولة تحديد المشكلة الحقيقية	١	٢	٣
٨- محاولة التفاوض وإيجاد حل وسط	١	٢	٣
٩- تحويل الموقف إلي نكته	١	٢	٣
١٠- إخبارهم بالتوقف عن عمل شئ من لا شئ (تعظيم أمور تافهة)	١	٢	٣
١١- جعل أحدهم يعتذر	١	٢	٣
١٢- تشجيع الأطفال علي إيجاد حلول بديلة	١	٢	٣
١٣- مساعدتهم علي تقرير ما يمكنهم تقديمه من إسهام لحل الخلاف	١	٢	٣
١٤- محاولة تشتيت الانتباه بعيداً عن الصراع	١	٢	٣
١٥- ترك الأطفال يتشاحنوا طالما لم يتم إيذاء أحد	١	٢	٣
١٦- تهديد الأطفال بإرسالهم إلي الناظر أو الأب عند عودته	١	٢	٣
١٧- تقديم بدائل للأطفال ليختاروا من بينها	١	٢	٣
١٨- مساعدة كل منهم علي الشعور بالارتياح حيال الموقف (جميع الأطفال)	١	٢	٣
١٩- محاولة حث كل منهم علي عمل شي آخر	١	٢	٣
٢٠- إخبار الأطفال بالتعامل مع الموقف في وقت آخر (إذا كانوا في المدرسة يكون بعد انتهاء اليوم الدراسي)	١	٢	٣

إجمع درجات كل عمود فكل منهم يعكس توجه خاص تجاه الصراع أو الخلاف ، تأمل أي الأعمدة حصلت علي أعلي الدرجات ، إبحث عن معني الدرجة للتعرف علي إتجاهك نحو مواقف الخلاف .

العمود ١	العمود ٢	العمود ٣	العمود ٤	العمود ٥
الأسلوب:الملتزم	حل المشكلة	التفاوضى	المتوائم	المتجاهل
١	٢	٣	٤	٥
٦	٧	٨	٩	١٠
١١	١٢	١٣	١٤	١٥
١٦	١٧	١٨	١٩	٢٠

١- **العمود الأول** : التوجه الملتزم أحاول أن أكون عادلاً وأميناً مع الأطفال، إنهم يحتاجون إلي توجيه واضح لتعلم أي من السلوك يكون مقبولاً وأيها مرفوضاً (وهو ما سبق الإشارة إليه بالأسلوب المديرأو الموجه).

٢- **العمود الثاني:** توجه حل المشكلة : في حالة وجود خلاف هناك مشكلة فبدلاً من نهر وتأنيب الأطفال أحاول بناء الموقف بما يسمح باشتراك الجميع لحل المشكلة ، هذا التوجه يساعد في إنتاج أفكار إبداعية وعلاقات أقوي (وهو ما سبق الإشارة إليه بالأسلوب المتعاون).
٣- **العمود الثالث** : التوجه التفاوضي : يشير إلي الاستماع للأطفال ومساعدة كل منهم علي الاستماع للآخر ، أعلمهم أننا لا يمكننا الحصول علي كل ما نريد وإنما قد يكون الحصول علي جزء أفضل من لا شئ (وهو ما سبق الإشارة إليه بالأسلوب المتفاوض) .
٤- **العمود الرابع** : التوجه المتوائم : أنت تفضل أن تبقي الأمور هادئة وبسلام قدر المستطاع ، تري أن أغلب صراعات الأطفال تكون نسبياً غير مهمة لذا فأنت تحاول توجيه انتباههم إلي أشياء أخري (وهو ما سبق الإشارة إليه بالأسلوب المتوائم).
٥- **العمود الخامس** : التوجه المتجاهل: حيث توضح الحدود المسموح بها وتترك الأطفال كيفما شاءوا ، أنت تري أنه مهم بالنسبة لهم وأنهم بحاجة إلي تعلم ما يترتب علي سلوكهم ، كما أنك لا تجد الكثير للقيام به حيال موقف الخلاف (وهو ما سبق الإشارة إليه بالأسلوب المتجنب).

ولاشك أن كل من هذه التوجهات يناسب بعض المواقف فأحياناً يناسب الموقف الأسلوب المتجاهل للخلاف ، ومن المفيد أن يتعرف كل منا علي أسلوبه أو توجهه المفضل ليس لتقييم سلوكنا أو الحكم علي صحته أو خطأه ولكن لزيادة مهاراتنا وتعلم كيفية استعمالها أو توظيفها بكفاءة وهذا يعتمد علي نوع الصراع .

وعليك قبل أن تكمل قراءة هذا الكتيب أن تسأل نفسك:

هل أسمح لابني أن يختلف معي؟ هل أتقبل هذا الاختلاف أم يضايقني ؟ ماذا عنك عند ما كنت في مثل سنه مع والديك ومعلميك أكنت تتفق معهم في جميع المواقف وفي جميع الأوقات ؟ ألم تعد تتذكر يوماً اختلفت فيه عن... في الرأي بخصوص موقف أو موضوع أو فكره عن... الحقيقة التي يجب أن نعلمها أن اختلاف أطفالنا عنا ليس بالضرورة معناه العناد، كما يجب أن نتأكد من أن قبولنا الاختلاف ليس تخاذلاً وإنما تشجيعاً وتقديراً لنمو الطفل كنبت أخضر يحاول التفكير والتعبير عن نفسه وأفكاره ومشاعره.

ولنضع معاً قائمة بسيطة نصف ما يتمناه كل منا لطفله، ضع علامة بجانب ما تتفق معه وأضف ما لديك إن كان غير مذكور في هذه القائمة :

أتمني أن يكون طفلي وأحلم به

١- مستقل .
٢- ذو إرادة قوية .
٣- صبور .
٤- متفائل .
٥- اجتماعي .

٦- ناجح .
٧- قادر علي المناقشة والحوار والإقناع .
٨- ذو عقل راجح (تفكير صائب) .
٩- لديه ثقة بالنفس .
١٠- منظم .
١١- يخطط لحياته ومستقبله .
١٢- قادر علي إتخاذ قراراته .
١٣- يحترم ذاته ويحترمه الآخرون .
١٤- قادر علي مواجهة وحل المشكلات التي تواجهه.
١٥- عادل .
١٦- بار بوالديه .

ولنفكر كثيراً هل مانقوم به تجاه أطفالنا يساعدنا علي تحقيق أمنياتنا لهم ؟

● كيف تشعر عند وجود خلاف (استجابتك الانفعالية) ؟ هل تشعر بالرضا أم بشعور مما يلى:

١- غضب ٢- خوف ٣- إحباط ٤- ضيق ٥- صراخ ٦- دموع

٧- تجاهل ٨- انسحاب ٩- كل مما سبق ١٠- إضافات أخرى

٢- المكسب / مكسب فى حل الخلاف:

علينا أن نتعلم أن من أساليب حل الخلافات أسلوب المكسب / مكسب حيث يكون كل من الطرفين منتصراً ويطلق عليه الحل الوسط ويحتاج إلى التفاوض الذى سبق أن تعلمناه.

قد نفضل كآباء أو معلمين أحياناً أسلوب التهديد أو نهر الطفل عن قول شيئ ما أو سلوك لا يرضينا (عدوانية) أو نتصرف كما لو أن ذلك لم يحدث (تجاهل و انسحابية) إلا أن هذه أساليب لا تؤدي كما أثبتت الدراسات إلي سلام نفسي فالانسحاب من الموقف والسلبية أو في المقابل العدوانية والغضب لا تحل المشكلة وإنما يترتب عليها قلق أو ألم جسدي أو توتر مما يعقد الأمور والعلاقات.

فأنت تضع نفسك حينئذ بين اختيارين **إما** أن اكسب .. **أو يكسب** هو، والمكسب أو الخسارة ليست من الوسائل المعينة علي حل كل الخلافات بما يحقق السلام والأمن النفسي والأهم هو نمو شخصية أطفالنا كما نتمناها. نحن نحتاج إلي تأمل الموقف وتأمل استجاباتنا وندرب أنفسنا علي طرح بدائل تساعدنا علي التفاوض والحل الوسط. ولنبدأ بالتنفس بعمق والصمت للتفكير حتي يهدأ الموقف وضماناً لعدم تصعيد الخلاف.يجب أن نفكر جدياً فى أن خلافات الأطفال فيما بينهم أو خلافاتهم مع الوالدين أو المعلمين جديرة بتعلم مهارات لحلها بإيجابية .

مثال : طلبت من ابنتك أن تنظم لعبها أو كتبها أو ملابسها وأعطيتها فرصة من الوقت (خلال ساعتين من الآن مثلاً) فلم تمتنع وإنما طلبت وقتاً آخر حتي تنتهي من مشاهدة كرتوناً مفضلاً لديها . هل تعتقدين أنها **يجب** أن تقوم **الآن** لأنه الوقت المناسب لك وأنها أن لم تفعل فأنت لم تنفذي ما تريدين في الوقت الذي تحددينه (نعم ، لا) أم أنك تحتاجين إلي تحديد المشكلة: أهي تنظيم ابنتك لحاجياتها أم عدم تقبلك أن تعدل الموعد المناسب لك ؟ (الاختيار : الاول ، الثاني) لاتنسي أننا في حاجة إلي مهارات فمثلاً قد يفيدنا ما يعرف بلعب الدور في هذا الخلاف بمعنى أن تضعى نفسك مكانها كما أثبتت الدراسات : أو لو أنت مكانها وطلبت منك أمك ذلك وكانت رغبتك مثل ابنتك كيف تتصرفين وكيف تودين لأمك أن تتقبل اختلافك عنها ؟



	حققت الأم هدفها	لم تحقق الأم هدفها
حققت الابنة هدفها	مكسب مكسب	خسارة مكسب
لم تحقق الابنة هدفها	مكسب خسارة	خسارة خسارة

نحن في حاجة إلي التوقف والتأمل وتحديد نوع الخلاف كما سبق توضيحه وجمع معلومات عن الموقف وممارسة مهارات التواصل كما سيأتى ذكرها إسألى نفسك واسألى ابنتك حتي يزداد الموقف وضوحاً وأهم مافي ذلك هو اكتشاف الدوافع وراء نشأة الخلاف.فلنسأل أنفسنا هل الخلاف حول أشياء محددة؟ هل نشأ نتيجة تعارض فى الحاجات: الحاجة إلى النظام من جانب الأم والحاجة إلى مشاهدة التلفاز من جانب الابنة؟ أم نشأ نتيجة التعارض حول قيم النظام والطاعة كقيم ترى الأم أنه لا خلاف حولهما. كثيراً ما يكون الغضب، الحوار السلبي مع الذات (أنا لن أقدر علي تربية هذا الطفل) ، عدم وجود حوار بيني وبين طفلي بحيث أسأله فيجيب أو يسألني فأجيبه ، عدم الاستماع الجيد أو الإنصات له عندما يتكلم هى أسباب تصعيد الموقف. وقد أثبتت الدراسات أن الطفل الذي لا يعيش إلا من خلال ما يريده والداه يسيطران عليه بأفكارهما ورغباتهما فإنه غالباً سوف يشعر بالغضب وتفتر علاقاته بالمحيطين أو لايتمكن من التحكم في انفعالاته فنجده يصب عدوانه علي لعبة أو قطة أو أحد اخوته أو زملائه لتفريغ الشحنة الإنفعالية التي لم يتعلم كيفية التعبير عنها بشكل إيجابي وقد يمرض جسدياً بسبب سوء حالته النفسية وكثرة إحباطاته .

تدريب: هل تستطيع أن تضع قائمة بالمكاسب وأخري بالخسائر التي تحققها بعد مواقف الخلاف مع طفلك .

راقب نفسك: ما هو شعورك فى هذا الموقف؟ كيف تفكر؟ إعلم أن أفكارك ومشاعرك تحدد تصرفك. فقد تكونين مثل الأم (س) التى تشعر بالغيظ ويدور بداخلها حوار سلبى

وأفكار سلبية (البنت دى عنيدة وأنا مش عارفة أربيها) مما يتبعه غضب وعقاب نتيجة للخلاف وتصر (لازم أكسب الموقف وأنفذ كلامى). أو قد تكونين مثل الأم (ص) إذ تقدر لابنتها كفرد عادى لا يستطيع القيام بسهولة من متابعة ما يحب فتقول (أنا عارفة إن الكرتون جذاب والواحد ما يقدرش يقوم بسهولة من حاجة بيحبها لكن ممكن أول ما يخلص تقومى ترتبى حاجتك): فكرى أى من الموقفين تعتقدين أنه يساعد على حل الخلاف؟

وعند ممارسة الحل الوسط فإنك تستخدم أساليب تواصل إيجابية تمكنك من المحافظة علي تقديرك لذاتك وكسب تقدير ابنك لك ، الدفاع عن حقوقك والسماح له بالدفاع عن حقوقه دون إساءة أي منكما للآخر أو محاولة السيطرة عليه أو تجاهله بما يضمن تحقيق جو أسري أفضل يساعد علي تحقيق السعادة والنجاح ونمو إيجابي للعلاقات بين أفراد الأسرة : فالتوكيدية أو تأكيد الذات لا تعني أن تأخذ حقك بالكامل دائماً وإنما لابد أن يكون هناك مجال للتسوية عند وجود تعارض أو نزاع أو خلاف أو اختلاف مع الآخر عموماً. إذن قد تحدث تضحية ولو جزئية من جانب أحد الطرفين حتي يتمكن كل منهما من تحقيق أهدافه أو حاجاته حتي وإن كان أحدهما سيحقق ذلك قبل الآخر . علينا إذن السعي نحو تحقيق التوازن بين واجباتنا وحقوقنا كآباء وبين واجبات وحقوق أطفالنا كأبناء .

تدريبات:

تذكر شخصًا يفرض آراءه على أبنائه

تذكر شخصاً لا ينجح في حل مواقفه مع أبنائه

تذكر شخصاً ينجح في مثل هذا الحل الإيجابي مع أبنائه: كيف ترى كل منهم ؟ كيف يرى كل منهم نفسه؟ كيف يراه أبناؤه ؟ صف علاقتهم.

٣- كيف نتعامل مع أطفالنا ؟

أثبتت الدراسات أن الآباء عندما يحاولون تغيير سلوك أطفالهم فإنهم يتبعون واحداً أو أكثر من التوجهات التالية القوة ، الاقتراحات أو التفسيرات وحل المشكلات.

(أ) توجه القوة (بمعنى انفراد الكبار بحل النزاع) :



يستخدم الأب أو الأم هذا التوجه وهو معتقد في قدرته علي التأثير علي سلوك طفله بالقوة ومعارضة رغباته فهو مصدر سلطة يساعده علي تحقيق أهدافه وعادة: يصرخ لأنه يتصور أن ارتفاع نبرات الصوت يزيد انتباه الطفل له ، يستخدم الإهانة والتحقير والحط من شأن طفله (مثل انت غبي جداً لتكرار مثل هذا الفعل ثانية)، يطرح السؤال المتكرر (كم مرة أخبرتك بكذا) ، استخدام العقاب البدني _ ومثل هذا الأسلوب قد يشعر الطفل بالقهر ويجعله يشعر بالغضب والإحباط بدلاً من



الفخر بما قام به ويحاول البحث عن القوة في مكان آخر مثل المدرسة فيعامل زملاءه بنفس الطريقة التي يعامل بها في المنزل . وهذا هو أحد أسباب عدوانية الطفل واقتناعه بأن شعوره بالقوة لا يتأتي إلا بتقليل شأن الآخرين ، ويعتبر أن الصراخ هو أسلوب مقبول للتعبير. كما أن بعض الأطفال تزداد حصانتهم ضد هذا الأسلوب فيتصرفون بطريقة تعكس أنهم لم يعودوا يخشون العقاب علي الإطلاق: فهم يتحملون أي ألم لتحقيق ما يريدونه ولن يؤثر فيهم غضب الأب أو الأم وإنما يتجاهلونه .

فكر معي إذا لم يعد غضب الأب وصراخه يؤثر في الطفل فكيف له أن يتأثر بمشاعر الآخر عندما يقوم بالصراخ في وجهه . إذن التوجه نحو استخدام القوة يمنع الطفل من تكوين الإمباثية (التعاطف مع الآخر والإحساس بمشاعره ووضع نفسه مكانه) وهو أحد مهارات تعلم إدارة حل الخلاف. والمؤسف هو أن أغلب الأطفال العدوانيين لا يشعرون بالإمباثية . كما أن الطفل في ظل مناخ القوة قد ينسحب ويخشي التصرف بل وقد تربكه مشاعر الأبوين وإخباره بأنهما يحبانه (لماذا تصرخ في مادمت تحبني؟) .

(ب) توجه الاقتراحات : بعض الآباء عندما يجدون أطفالهم في مواقف خلاف أو صراع يقومون بطرح اقتراحات منطقية تماماً وتكمن المشكلة في هذا التوجه في أن الآباء يفكرون لأطفالهم قد يكون تقديم الاقتراح مفيدًا للطفل عندما يواجه موقفاً جديداً إلا أن الطفل يظل سلبياً مما يعرقل قدرته علي التفكير المستقل والتعبير عن الذات وحل مشكلاته بنفسه، فالآباء ليسوا دائماً مع الطفل ولن يكونوا معه دائماً.

(ج) توجه التفسير : يدرك كثير من الآباء أن اقتراح ما علي الطفل القيام به لايعد كافياً لذلك يعملون جاهدين على تقديم التفسيرات والشروح أو ما يطلق عليه إستخدام الرسائل التي تبدأ بأن أشرح الأشياء للطفل وعندئذ يكون الآباء في حالة نشاط لتقديم التفسيرات بينما يظل الطفل سلبياً ، لا يطلب منه الآباء المشاركة والحوار وإنما الاستماع ويسلك الطفل علي أنه استمع للشرح آلاف المرات وليس عليه القيام بالمزيد من الاستماع .

(د) توجه حل المشكلات (مشاركة الطفل فى حل النزاع) : ما يميز هذا التوجه عن ما سبقه (القوة ، الاقتراح ، التفسير) هو إدماج الطفل في عملية التفكير فيما سوف يقوم به ومنحه الوقت للتفكير فى حل الخلاف والطفل عندئذ لا ينسحب من الموقف لأنه مشترك في الحوار .

مثل : بدلاً من أن تخبر طفلك الذي يتشاجر في المدرسة (لن يكون لديك أصدقاء) يمكنك سؤاله (ماذا تعتقد أن زملاءك يقولون أو يتصرفون بعد شجارك معهم أو ضربك لهم ؟) بدلاً من (إن أخاك يشعر بالحزن عندما تضربه) يمكنك سؤاله (كيف تفكر فيما يشعر به أخوك بعد أن تقوم بضربه) أو (هل تستطيع أن تفكر في طريقة مختلفة لتخبر أخاك عن شعورك عندما يأخذ حاجاتك دون إذنك ؟) .

طرح السؤال هكذا لا يشجع الطفل علي إبعاد نفسه عن الحوار فالسؤال عندئذ يشجعه ويرشده إلي أن يصبح مشاركاً نشطاً وله دور في المناقشة. فقد أثبتت الدراسات أن توجه حل

المشكلات هو الوحيد الذي يسمح للآباء وأطفالهم بحوار حقيقي وليس حوار من طرف واحد.

دعنا نتأمل موقف الأب الذي طلب منه ابنه البالغ احدي عشر عاماً دراجة حديثة بعشر سرعات تأمل الحوار لقد بدأ بالتوجه التفسيري عن سبب عدم إمكانية حصوله عليها ثم اقتراح عما يمكنه القيام به كبديل.

الطفل : (س) اشتري دراجة ذات ١٠ سرعات اليوم

الأب : ياه

الطفل : متي سأشتري واحدة ؟

الأب : لقد تحدثنا عن ذلك من قبل أنت لازلت صغيراً جداً

الطفل : أنا اكبر من (س)

الأب : س أكبر منك وربما لديه القدرة علي ركوبها

الطفل : أستطيع ركوب الدراجة أفضل منه .

الأب: لديك دراجة رائعة الآن. لماذا لا تركبها مع أصدقاء آخرين؟

الطفل : أريد أن أركبها مع (س)

هل نلاحظ التوجه التفسيري : أن الأب يخبر ابنه عما يراه مناسباً للقيام به .

أما عندما يدور الحوار التالي :

الأب : أسمع أن الدراجات ذات العشر سرعات كبيرة جداً وسريعة جداً لتركبها في شارع ضيق مثل شارعنا بكل ما فيه من سيارات - هي خطيرة جداً أنا أحاول أن أحضر لك كل شئ أستطيع شراءه ولكن هذه خطيرة جداً لطفل في مثل حجمك عندما تكبر سوف أشتري لك واحدة.

والطفل ينسحب لم يستمع لأي كلمة سوي استنتاج أنا لن أحصل علي الدراجة التى أريدها.

فيقول : أنت لا تحضر لي أي شئ أبداً.

يرد الأب : لا تتحدث معي وترد علي مرة أخري . لقد أخبرتك لماذا لا تستطيع الحصول علي واحدة وأنا لا أريد أن استمع إلي المزيد عن هذا الموضوع.

ومثل كثير من الآباء الذين ينهمكون في التفسيرات وتقديم الاقتراحات فإن الأب في المثال السابق يشعر بالسخط لأن الطفل لا يستمع أبداً لذا يشعر بالغضب والإحباط فينهي المحادثة كلية كما أن الطفل يشعر أيضاً بالغضب والإحباط ، هل ساعد ذلك فى حل الموقف حلاً إيجابياً؟

والآن ننتقل إلي مايحدث عندما يكون توجه الأب استخدام **توجه حل المشكلات** .

الأب : أنا أعلم أنك تريد الآن دراجة ذات السرعات العشر ولكنني أريد منك التفكير في ذلك وسوف أساعدك

الطفل: هل ستقوم بشراء واحدة لي ؟

الأب: نعم ولكن ليس الآن هل يمكنك التفكير في سبب عدم رغبتي شراء هذه الدراجة الآن ؟

الطفل: لا

الأب: هل أنت و (س) من نفس الحجم أم بينكما اختلاف ؟

الطفل: بيننا اختلاف: هو أكبر ولكنني أستطيع الركوب أفضل منه.

الأب: أعرف أنك تفكر في ذلك، ماذا يحدث لو ركبت دراجة كبيرة جداً وسريعة جداً في هذه الشوارع الضيقة بسياراتها الكثيرة ؟

الطفل: لا شئ سوف أكون حذراً

الأب: كيف تعرف أو تضمن أنك لن تفقد تركيزك ولو لثانية واحدة ؟ ماذا يحدث إذن ؟

الطفل: سوف أقع وأصاب بأذي

الأب : وكيف تشعر إذا حدث ذلك ؟

الطفل: أكون حزيناً

الأب : وكيف يكون شعوري أنا ووالدتك إذا حدث هذا ؟

الطفل: تشعرون بالحزن

الأب : ماذا يمكن أيضاً أن يحدث ؟

الطفل: قد تصدمني سيارة .

الأب : هل تريد أن يحدث هذا ؟

الطفل: لا

الأب : ما الذي يمكنك أن تفعله الآن حتي لا تقع أو تصاب بأذي أو تصدمك سيارة

الطفل: الانتظار حتي أكبر، أبي هل يمكنني ركوب دراجة ذات السرعات الثلاثة الآن فهي أفضل من دراجتي الحالية؟

الأب : إنها فكرة لا بأس بها سوف نذهب إلي محل الدراجات ونبحث عن واحدة فإذا كانت آمنه فإنها سوف تكون حلاً جيداً للمشكلة .

لنفكر معاً في حوار الأب مع ابنه لقد قام بإشراكه في الحوار وفي التفكير في المشكلة وفيما سبق أن طرحناه (التفاوض والحل الوسط) لم يكن هدفه أنا أكسب وهو يخسر. وبسؤاله عن تقييم النتائج المترتبة يفهم الطفل لأنه من قام بالتفكير فيها بنفسه وبدلاً من إبعاده عن المناقشة فإن الأب يستمع إلي حلوله ويكون علي استعداد لتقبلها إذا كانت آمنة. وكان بسؤاله لطفله أسئلة تحتاج إلي التفكير فإنه يستخدم مميزات توجه حل المشكلات ويساعده علي التركيز في مهارات مهمة يحتاجها من يقوم بحل المشكلات بأسلوب جيد وهى:

- الحساسية لمشاعره الذاتية .
- الحساسية لمشاعر الآخرين .
- الوعي بما يترتب علي السلوك .
- التعرف علي الحلول البديلة الممكنة للمشكلة .

كما أن هذا التوجه يدرب الطفل علي الانتظار علي ما يريده (تأجيل الإشباع لرغبته) وهي مهارة مهمة جداً للحياة .والحوار يجعل الطفل فخوراً بنفسه وبحله كما أن الأب يكون فخوراً به أيضاً. وللوهلة الأولي قد يبدو هذا التوجه معقداً ويتطلب وقتاً طويلاً ولكن فكر للحظة في الوقت الذي يتطلبه سلوك ما للتغيير إذا لم تستخدم هذا التوجه. وعلي المدي البعيد فإن هذا التوجه يحفظ الوقت لأنه يختصر الحوار عندما يصبح عادة بين الوالدين والطفل .وقد أثبتت الدراسات أن هناك علاقة بين القدرة علي حل المشكلات وبين حسن الحالة الانفعالية . وعندما نساعد الطفل علي فهم نفسه والآخرين فإن قدرته تزداد في:

- تأجيل الاشباع أى انتظار ما يريد حتي يتحقق (بمعني الصبر لحين تحقيق ما يريد)
- مواجهة الإحباط عندما لا يتمكن من الحصول علي ما يريد
- التوافق مع الأقران
- التحكم في اندفاعاته وعدوانه
- مقاومة ضغط الرفاق والأقران

كما أنه تكون لديه القدرة علي إيقاف هجومه علي الآخر عندما يشعر بألم الآخر، لديه القدرة علي المشاركة والتعاون، يكون أكثر صموداً وأقل رغبة في الانسحاب بعيداً عن الآخرين والمشكلات التي لا يستطيع حلها. إذا بدلنا أسلوبنا في الحديث مع الأطفال فإنهم بدورهم سيبدلون أسلوبهم في الحديث معنا ومع غيرهم من الأطفال ومع أنفسهم.

تدريب: عند حل المشكلات قارن بين اثنتين من الأمهات أضاع الابن فى كل حالة قلم صاحبه. الأم الأولى قدمت حلاً جاهزًا حيث قالت (سنشترى له قلما آخر) ولم تسمح للطفل بالمشاركة والتوصل للحل. كيف ترى هذه الاستجابة ؟ إنه لا يتعلم المسئولية الاجتماعية تجاه تصرفاته فقد اعتاد (أن ماما لديها الحل). لا تعتقد أنه يتعذب ليجد الحل ولكن هو يتعلم من خبراته . أما الأم الأخرى فتطلب منه حلا حتى لا يضيع حق صديقه ويظلوا أصدقاء ولا تغضب والدته. عندما يطرح الطفل ما يراه مناسبا من حلول يتعلم التفكير ويتعلم أن الواقع له مسئولية اجتماعية، فالحياة لا تقف عند طفل يضيع قلم زميله ولكننا نحتاج إلى المهارات التى يتعلمها وتنمو معه فمهارات الاتصال تثري العلاقات بين الأطفال.

ثالثاً: كيف ننمى لدى أطفالنا مهارات حل الصراع؟

التعلم الإجتماعى الوجدانى: يعتبر تعليم الطفل المهارات المختلفة ضمن ما يطلق عليه علمياً (التعلم الاجتماعي الوجداني) مكافئاً في الأهمية للتعلم الأكاديمي للمواد المختلفة. وعندما يحفز الوالدان أو المعلم تنمية هذه المهارات فإنهم يزودوا الطفل بالقدرة علي مواجهة المواقف قبل أن تصبح خارج نطاق التحكم. ولا شك أن هذه المهارات أساسية لنمو العلاقات والمحافظة عليها مع الآخرين عامة والأقران خاصة. كما أن المهارات المتعلمة في الصغر تؤثر علي نمط ونوع العلاقات التي يكونها الطفل في الكبر. تقع مهارات حل الصراع تحت مظلة التعلم الاجتماعى الوجدانى .

المهارات الأساسية لحل الخلاف

فى ضوء فهمنا لأنواع الخلاف ورغبتنا فى حل مثل هذه المواقف مع أطفالنا بشكل إيجابى علينا مساعدة الطفل على اكتساب:

أولاً: مهارات خاصة بمشاعر الطفل:

١- مساعدة الطفل علي الإنتباه إلي شعوره تجاه الأشخاص والأشياء والوعي بمشاعره ووصفها قبل أن نطلب منه الانتباه إلي مشاعر الآخرين مثل سؤال الطفل عن شعوره إذا حصل علي درجة مرتفعة في امتحان ما ؟ أو شعوره إذا خسر المباراة ؟ ما الذي يجعلك تشعر بالسعادة ؟ كما أن علينا مناقشة مشاعرنا معه في جو آمن هادئ بما يساعدنا ويساعد الطفل علي أن يفهم كل منا الآخر. علينا مساعدة الطفل أن يخبرنا عن مشاعره بدلاً من أن نخبره عن كيفية إدراكنا لمشاعره.

٢- التعاطف (وضع نفسه مكان الآخر ويفكر فى شعوره وتفكيره): عندما يخبرنا الطفل عن موقف خلاف بينه وبين آخرين علينا أن نسأله (هل فكرت في شعور الآخر هل كان مثلك أم مختلف ؟ عندما يفكر الطفل في حلول عديدة فلنسأله كيف يفكر في رد فعل من حوله وشعورهم نحو ذلك فنحن في حاجة إلي تدريب أطفالنا علي التفكير في نواتج سلوكهم وأفكارهم ومشاعرهم .

مثال: إذا حدث خلاف بينك وبين الطفل بخصوص إلقاء ملابسه علي الأرض إطرحي عليه السؤال التالي: هل يمكنك أن تشعر بشكل يختلف عني تجاه نفس الموضوع ؟ عندما تترك ملابسك علي الأرض كيف يكون شعورك ؟ كيف تعتقد يكون شعوري نحو ذلك ؟

ثانياً: التفكير واقتراح بدائل لحل المشكلة: ساعد طفلك علي التفكير في حلول بديلة للمواقف التي يمر بها باستخدام التساؤل ليعمق تفكيره ويحل مشكلاته:

مثال: لديك وقت فراغ فيما سوف تقضيه ؟

- في اللعب علي الكمبيوتر
- ماذا أيضًا ؟ ماذا أيضاً؟ حتي يعتاد أن الاستجابة للمواقف قد تتعدد ولنا حرية الاختيار من بينها .

ساعد طفلك علي الاستقلال و حل مشكلاته بنفسه ولا تقوم بحلها نيابة عنه أو تعطيه أوامر لحلها بشكل يرضيك دون إهتمام بمشاعره. إذا طلب منك طفلك حل مشكلة تواجهه إشرح له أنك لا تستطيع حل مشكلته أو صراعه ولكن وضح له أنك تثق في قدرته علي حل الموقف وتجنب المزيد من الخلافات واشرح له أنه بحاجة إلي الحديث مع الطرف الآخر بأسلوب خاص لحل صراعه وذلك بتعليمه مهارات التواصل ، و أن هذا يتطلب أن يأخذ أحد الطرفين دور المتحدث ويكون الطرف الآخر المستمع ولابد أن يتم هذا برضا الطرفين أنك استمعت إليه وتفهمت وجهه نظره في الموقف والآن جاء دوره ليستمع هو وتتحدث أنت حتى يتفهم كل منكما الآخر.

مثال: ماذا تفعلي إن كان طفلك لا يريد أن يذهب للاستحمام ؟

إما أن تقولي له : سوف تسوء رائحتك ، لن يرغب الأولاد في الاقتراب منك أو مصاحبتك، سوف تمرض، أو تقولين له : لماذا لا تريد الاستحمام ؟

قد يجيب : ان الأمر ليس مسلياً

الأم: ما الذي تستطيع القيام به لجعله مسليًا؟ أنا واثقة من قدرتك على التفكير والحل

يفكر فيقول : أتخيل أنني أقف فى البحر أو فى حمام السباحة فى النادى .

فتقولين: هذه فكرة جيدة وماذا أيضاً؟ فشجعى طفلك على ذكر بدائل للوصول إلى حل يساعده على الاستحمام

ثالثاً: تبنى توجه حل المشكلات: كثير من الخلافات بين الآباء والأطفال تنشأ حول الفوضي التي يتركها الأطفال خاصة في غرف نومهم حيث يري الطفل أن هذا الأمر يعنيه وحده وليس للآباء الحق في طلب تنظيفها بطريقة معينة بينما يري أحد الوالدين أو كلاهما أن المنزل للأسرة كلها وهناك حد أدني من المعايير والنظام لابد من الحفاظ عليه. دعنا نتذكر توجهنا المفضل فى التعامل مع أبنائنا: فى حالة التوجه الذي يتبني القوة تذكر الأم : المهم بالنسبة لي هو نظام حجرتك فالفوضى تصيبني بالجنون مما يغضب الطفل ويردد بصوت مسموع أو داخلياً (هذه حجرتي ولي أن أفعل فيها ما شئت). فى حالة التوجه الذي يتبني التفسير تذكر الأم : إذا كان عليك أن تكبر أو تنمو كفرد راشد يتحمل المسؤلية فعليك أن تنمي من الآن عادات جيدة . أما فى حالة التوجه الذي يتبني الاقتراحات فتذكر الأم عليك بتعليق الملابس داخل الدولاب ، وتضع السجادة هكذا وترتب السرير بهذا الشكل وهكذا .أما توجه حل المشكلات فالخطوة الأولي للوالدين هي أن يدركا أنه ليس الهدف أن يجعلا الطفل يفعل كل مايريدان . فإذا أرادت الأم الحجرة نظيفة فليس بالضرورة بخطواتها وطريقتها ولكن للطفل أن يختار كيفية تنظيفها كأن تقول (يمكنك إختيار الدرج الذي تراه مناسباً لوضع الشرابات أو الخانة المخصصة لوضع كذا كل ما عليك هو البداية بشئ واحد في الوقت الواحد) .

وبالحل الوسط السابق اقتراحه يصبح علي الأم تفهم وجهه نظر الطفل في إختيار الأماكن التي ينظم فيها حاجياته . كما يصبح علي الطفل تفهم حاجة الأم إلي النظام وتقديرها له واحترامها لحقه في اختيار حر لكيفية التنظيم فيصبح أكثر فخراً بما أنجز بعيداً عن الأوامر والتهديدات. وعندما يقترح الطفل حلاً للمشكلة علينا بتشجيعه دون الإلتفات لمحتوي الحل وإنما نشجعه علي طرح المزيد (صح هذا حل وايه كمان ينفع؟)، (تفكير جيد وليس فكرة جيدة لأن الفكرة قد تكون مناسبة لموقف دون آخر).

رابعاً: التواصل الجيد : فمهارات التواصل تمثل محور النجاح في حل الخلافات وإدارة الصراعات . فنحن في حاجة إلي تدريب أطفالنا علي استخدام كلمات مناسبة للتعبير عن مشاعرهم ومناقشتها بما يشعرهم بالتمكن من التحكم في الانفعالات القوية التي تسيطر عليهم أحياناً مما يقلل من العنف وغيره من أشكال السلوك السلبي. ولرسائلنا للآخرين ومنهم

أطفالنا مضمون لفظي وإطار غير لفظي نقدم به الرسالة ويكون مكملاً للألفاظ التي نتكلم بها فتعبيرات الوجه وحركات الجسم ونبرات الصوت تكون أكثر صدقاً وتعبيراً عن شعورك الفعلي تجاه الموقف إذا ما قورنت بكلماتك الفعلية في نقل الرسالة .

تدريب : تذكر موقف حدث مع طفلك : هل لاحظت تعبيرات وجهك ونبرات صوتك ؟ هل لاحظتها لدي طفلك ؟ هل تتذكر كيف تكون عندما يشتد الموقف بينكما أو يزداد سوء؟ هل تستطيع تذكر ما يضايقك من نظرة ابنك وأنت تحدثه ؟ كيف كانت الإشارات، والمسافة الفاصلة بينكما ؟ هل كنت حسن الاستماع أم تستمر في مقاطعته ؟ هل تحرص علي إعطائه مردود يفيد فهمك لما يقول ؟ هل تلتفت إليه وتركز معه كأن تتوقف عن مشاهدتك للتلفاز أو تصفح الجريدة لتشعره بإهتمامك ؟

ومن مهارات التواصل الجيد الاستماع النشط

الاستماع النشط أو الإصغاء: عندما ننصت للطفل فإننا نظهر له الاحترام وأننا نعتني أو نهتم بما يقول، قد نسأله عما يبدو لنا غير واضح فنتجنب استنتاج خاطئ لأمر ما عن أفكاره أو مشاعره. أفضل طريقة نعلم بها الطفل الاستماع النشط هي أن نكون نموذجاً للمستمع النشط بيننا وبينه وبين الوالدين أمامه فتتبين قيمة تركيز الانتباه وأهميته كما سنناقشها لاحقاً. إذا أردنا لأطفالنا الاستماع لنا فعلينا بالاستماع لهم. وهو يتميز عن الاستماع العادي فإلي جانب كونه وسيلة لجمع المعلومات فهو جانب له دلالة في عملية التواصل حيث يوضح مدي احترامك للطرف الآخر وتفهم من خلاله ما تريد. وكثيراً ما نحتاج بعد الانتهاء من الاستماع الجيد إلي إعادة صياغة ما سمعناه للتأكد من فهمنا للحوار وتوضيح مدي انتباهنا للمتحدث (أفهم من كلامك أن قصدك كذا) مما يطمئنه أنك منتبه له ومهتم به وتفهمه ويساعده علي توضيح ما تبين أنه غامض وهي طريقة فعالة مع الأطفال لأنها تساعدهم علي تركيز الانتباه . وعليك بالاستماع لطفلك بإهتمام ويقظة وانتباه الذي يختلف عن مفهوم السمع والذي يشير إلي استجابة فسيولوجية للموجات الصوتية التي تحفز الأعصاب الحسية في الأذن وهو نشاط تلقائي لا إرادي . لا تستمع لطفلك وأنت تقوم بعمل آخر كقراءة الجريدة أو مشاهدة التلفاز.

للتدريب علي الاستماع النشط حاول إعادة ما قاله الطفل بأسلوب يؤكد له أنك سمعته بدقة وانتبهت لما قاله مما يعطي له فرصة لتأكيد أو تصحيح إدراكك . وهي مهارة للمساعدة في التواصل الجيد عند حل الخلاف . وقد يفيدنا استخدام كلمات مثل فهمت أنك إذن كذا .. أو أنت كان رأيك كذا .. أو أنت تقول كذا .. أو يهيأ إلي أنك تشعر بـ .. وغيرها مما يساعد علي حسن التفاعل .

- انتبه إلي ما يتضمنه الحديث من محتوي ومعان لفظية وغير لفظية.
- حاول إدراك التناقض بين ما هو لفظي وما هو غير لفظي.

- إسمح لطفلك بالتعبير عن نفسه بحرية وتقبل اختلافه عنك في الرغبات أو الأفكار أو الآراء أو الأهداف.
- استخدم استراتيجية التساؤل لتوضيح وإزالة الغموض لفهم الحديث والموقف والتركيز فيه: يكون التساؤل باستخدام أدوات الاستفهام (من، كيف، لماذا، هل،...) والهدف منه ليس استجواب الطفل ولكن لإزالة الغموض وتوضيح الموقف ومساعدة الطفل وتشجيعه على التعبير عن رأيه وعندئذ عليك بحسن الاستماع إليه.
- إحرص علي توجيه رسالة إيجابية لطفلك تعكس إهتمامك به .
- أعط طفلك الفرصة للانتهاء من كلامه ثم ابدأ الحوار والمناقشة .
- درب نفسك علي الرغبة في الاستماع و الإنصات مهما بدا الأمر صغيراً أو غير جدير بالحوار من وجهة نظرك وتذكر يوماً كنت في مثل هذا السن واستدعي اهتماماتك فى هذه المرحلة.
- إمنح أبناءك الوقت من آن لآخر للحوار والمناقشة .
- إحرص علي أن تكون نبرة صوتك معتدلة.
- لا تحكم علي حديث طفلك إلا بعد انتهائه.

وعند القيام بدور المستمع أنظر إلي عين المتحدث وبين الحين والآخر توقف وأعد علي مسمع من الآخر ما ذكره لك حتي وان كنت لا تعتقد أنه صادق. أذكر المشاعر التي يعبر عنها المتحدث فأذكر مثلاً (عندما تحكي قصتك يبدو أنك تشعر بكذا .. تقبل ما يقوم به من تصحيح دون اعتراض أو عدم موافقة فبعد قليل سوف تأخذ فرصتك وتصبح المتحدث لتحكي عن نفسك وقصتك ويصبح المتحدث الأول مستمع إليك.

ومن خلال التواصل المتعاطف كأسلوب لحل الصراع تتحقق فائدة أخري عندما ينتقل المستمع إلي رؤية الموقف من خلال أو من وجهة نظر الطرف الآخر ، وفي حالة المتحدث يحاول توضيح ذاته والإفصاح عنها بما يحقق للآخر الاستماع له وتفهم موقفه . لذلك يتعلم الطفل مهارات الاستماع الجيد والتفهم (وهما من مهارات الذكاء الوجداني) بما يقلل من التمركز حول الذات والأنانية التي تقود إلي الصراع وسوء تقدير الآخرين . وقبل أن نتكلم عن الأطفال لابد أن نتحدث عن أنفسنا كآباء أو أمهات أو معلمين فنحن من نهيئ المناخ لحدوث التواصل ونحن القدوة لأي سلوك جيد ماذا نفعل ؟ إقرأ العبارات التالية وحدد إذا كانت تنطبق عليك فى أغلب المواقف فضع العلامة عند غالباً، وإذا كانت تنطبق عليك فى بعض المواقف فضع العلامة عند أحياناً، أما إذا كانت لا تنطبق عليك تماماً فضع العلامة عند أبداً.

كيف نهيىء المناخ الذى نتواصل فيه مع الطفل؟

العبارة	غالبًا	أحيانًا	أبـدًا
١- أنظر إلي عين الطفل عند الاستماع إليه.	غالبًا	أحيانًا	أبـدًا
٢- أحاول أن أكرر ما يقوله الطفل للتأكد من فهمي.	غالبًا	أحيانًا	أبـدًا

٣- لا أكرر إجابات الطفل.	غالبًا	أحيانًا	أبـدًا
٤- أمدح عندما يستحق الأمر .	غالبًا	أحيانًا	أبـدًا
٥- أصف السلوك بأسلوب غير تقييمي (بدون الحكم عليه).	غالبًا	أحيانًا	أبـدًا
٦- أشارك ببعض المعلومات عن نفسي مع الأطفال.	غالبًا	أحيانًا	أبـدًا
٧- أتجنب أن يتعارض كلامي مع لغة وجهي أو جسدي.	غالبًا	أحيانًا	أبـدًا
٨- أنتظر علي الأقل خمس ثوان لإجابات الطفل قبل أن أرد.	غالبًا	أحيانًا	أبـدًا
٩- لا أقاطع.	غالبًا	أحيانًا	أبـدًا
١٠- أقول «من فضلك» شكراً «أعذرني» عند حديثي مع الطفل.	غالبًا	أحيانًا	أبـدًا

بعد أن أجبت عن البنود العشرة السابقة قارن بين إجابتك على كل بند وبين معناها النفسى الذى يحمل نفس رقم البند كما قدمه الباحثون فى المجال، فإذا كانت إجابتك بغالباً أو أحياناً فإن:

١- النظر إلي العينين أثناء الحديث يعتبر دليلاً غير لفظي علي أنك تستمع جيداً

٢- ترديد ما يقوله الطفل يدل علي أنك مهتم بما يقوله وتسعي للفهم الصحيح.

٣- إذا كنت لا تكرر إجابات الطفل فإنه يحتاج إلي الحديث بوضوح.

٤- إذا كنت تمتدح الطفل غالباً فإنه يلاحظ عدم الجدية مما يفقد المدح قوته في مكافأة الطفل.

٥- وصف السلوك بدون الحكم عليه يشير إلي تفتحك للاستماع لوجهة نظر الطفل للأمور .

٦- مشاركتك ببعض معلوماتك الشخصية يبني جواً من الثقة ويشجع الطفل علي حرية الحديث.

٧- عدم التعارض بين كلامك وتعبيرات وجهك وجسدك يشير إلي جديتك وصراحتك.

٨- الانتظار لحظات يعطي الطفل فرصة للإجابة ويشير إلي أنك فعلاً تريد الاستماع إليه.

٩- عدم مقاطعتك لحديث الطفل تشير إلي اقتناعك بأن ما يقوله له أهمية ويعلم الطفل أداب الحوار.

١٠- قول (من فضلك، شكراً، اعذرني) يعلم الطفل أيضاً أداب الحوار.

خامساً: المناقشة بهدوء بعيداً عن توجيه الإتهامات: أثبتت الدراسات أن محاولة الفرد للدفاع عن نفسه تعتبر في موقف الخلاف من معوقات التواصل الجيد: حيث أنه يهتم بالدفاع عن نفسه أكثر من إهتمامه بحل الخلاف بأسلوب المكسب - مكسب.

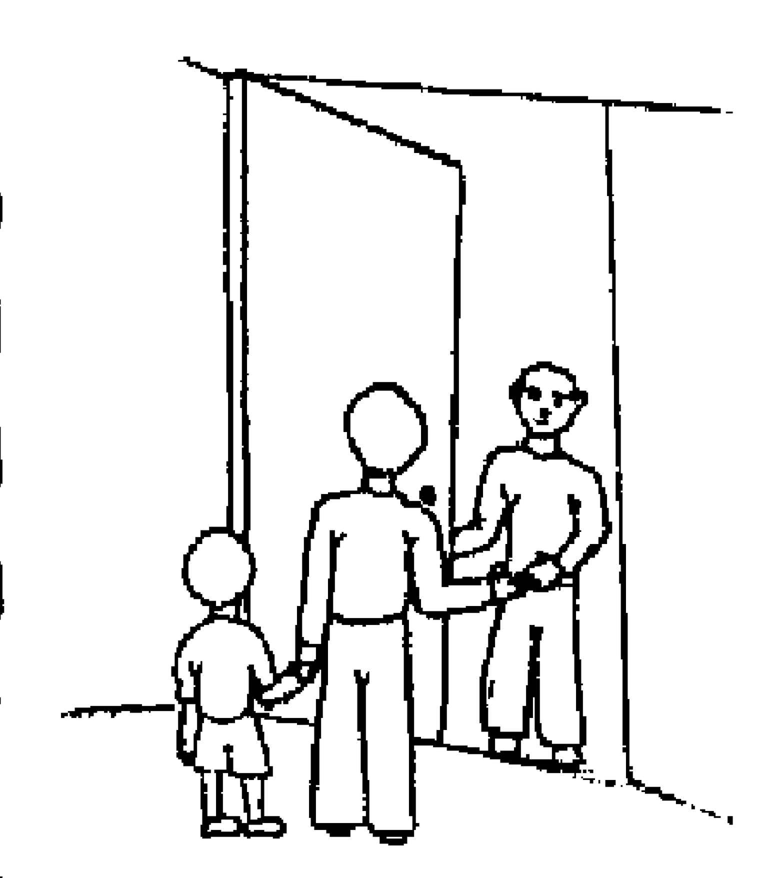
فإذا إتهمت طفلك بشئ كأن تتهمه بأنه هو من كسر الزهرية الثمينة الموضوعة بأحد غرف المنزل بينما أنت لست متأكداً كيف سيشعر ؟ كيف يكون تصرفه ؟ هل تري الحوار عندئذ يتجه نحو حل الخلاف أم أن تصعيد الحوار يزيد الموقف حدة ؟

ففي مثل هذه المواقف يكون الحوار السائد هو نوع من الجدل وليس المناقشة.

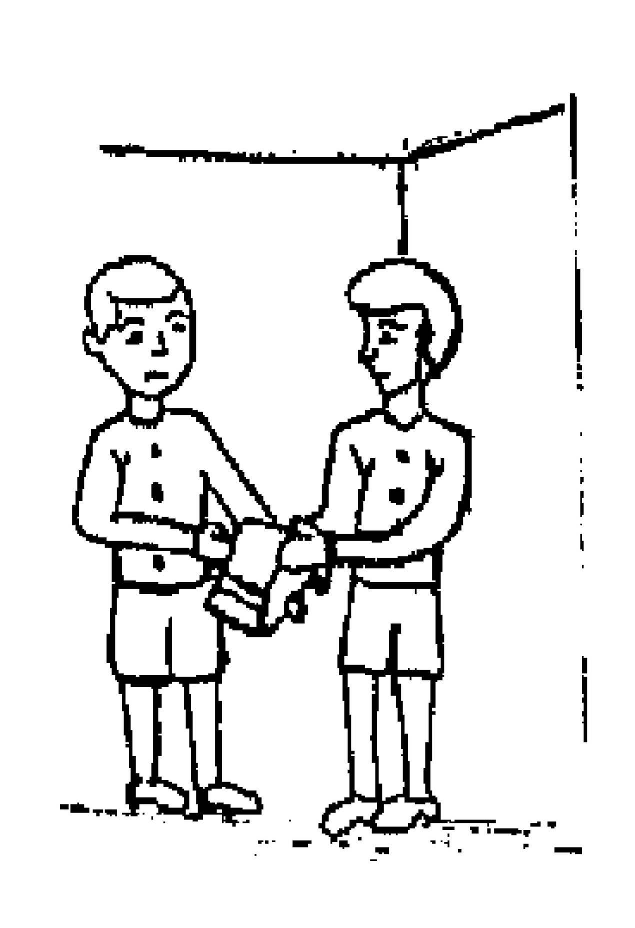
الجدل	المناقشة
- نبرة صوت مرتفع غاضب	- نبرة صوت هادئة
- مقاطعة	- ترك الآخر ينتهي قبل أن يبدأ المستمع الحديث
- إهانات، محاول التقليل من شأن الآخر	- احترام وصداقة
- مبالغة (فظيع، شيطان، أبداً، كل فرد. دائماً)	- ألفاظ محددة واضحة
- الهدف لدى كل طرف هو تحقيق مكسبه	- الهدف هو اكتشاف الحقيقة

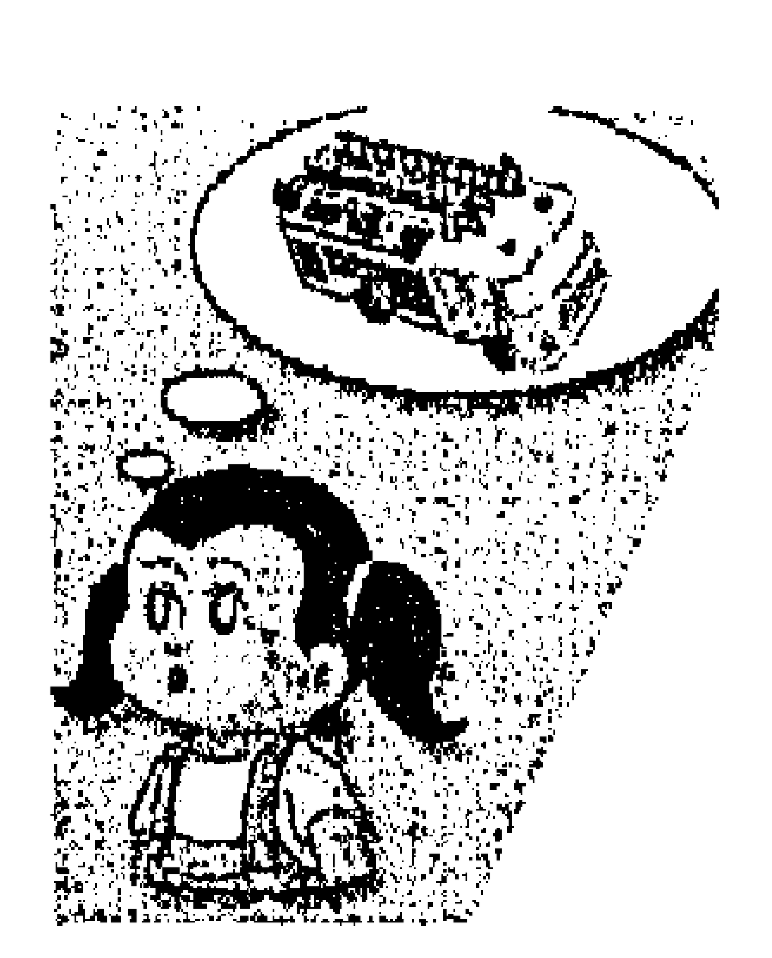
والسؤال الآن: ماذا تفعل مع الطفل في مواقف الخلاف ؟ أيهما يغلب عل الحوار بينكما ؟ خصائص الجدل أم المناقشة ضع علامة علي ما تري أنه يصف الموقف بينكما غالباً.

سادساً : التفاوض : يرتبط بالتعاطف (ومعناه القدرة علي لعب دور الآخر لتفهم موقفه). ويعتبر التعاطف والتفاوض مهارات أساسية لحل الصراع والخلاف، فكلاهما يستند إلي مجموعة متشابكة من القيم تنمو وتمارس من خلال مهارات التواصل ويعتبر التفاوض هو حجر الزاوية في إدارة الصراع. وإذا كانت لديك الرغبة في التفاوض فهذا يشير إلي نتيجة عادلة ومتوازية بدلاً من الرغبة الجامحة في الظهور بأنك صاحب حق. ويجب أن يكون واضحاً أنه لابد من تدريب الأطفال علي أن نسق القيم لديهم ينبغي ألا يكون موضوعاً للتفاوض.فعليك ذكر رؤيتك للموقف وتشجيع طفلك على ذكر رأيه هو الآخر وأن يطرح كل منكما ما يراه مناسباً من حلول وحتى يسود التفاوض فعلينا بحل الموقف بطريقة المكسب- مكسب، بعبارة أخرى حاول التوفيق بين رؤية أطراف الموقف والتركيز على الجوانب المشتركة بينهم، وكذلك التوفيق بين الحلول التى اقترحها الطرفان والتوصل لحل يرضى الجميع. وهذا يستغرق صبراً ووقتاً ودافعية لتحقيق نمو أفضل للطفل وليس الانتصار عليه.

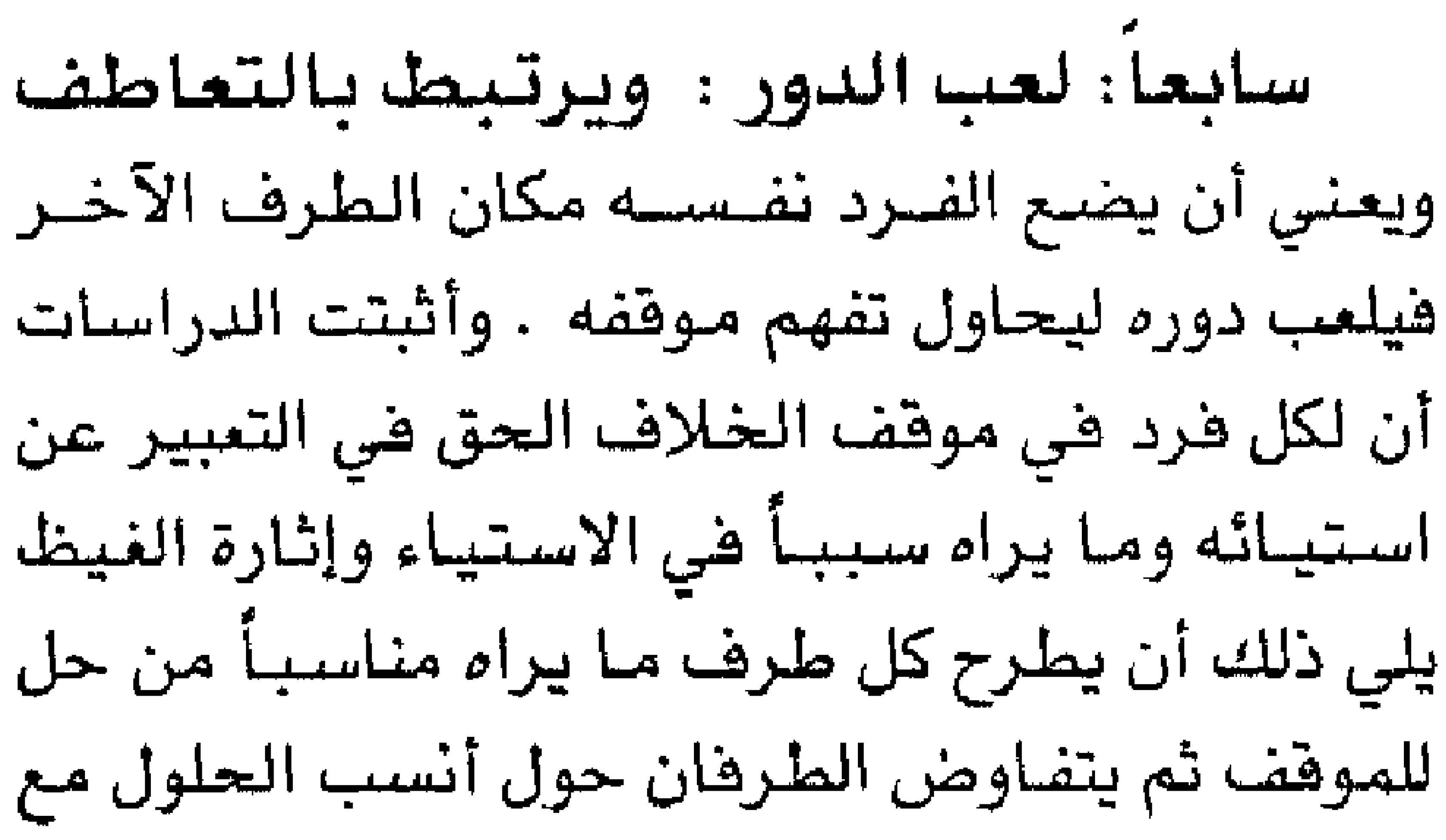


تدريب : جاء لزيارتك صديق وفي صحبته ابنه وطلبت من ابنك أن يلعب معه وكان هدفك تدريب ابنك علي مهارة اجتماعية تتمثل فى استقبال الضيف ومشاركته و حتي تنتهي الزيارة وهذا يحمد لك فعند ما رأه الضيف الصغير يلعب بلعبته أراد أخذها مما أغضب طفلك: كيف يمكنك تدريبه علي حل الموقف بإيجابية بتوظيف التعاطف والتفاوض ؟





سابعاً: لعب الدور : ويرتبط بالتعاطف
ويعني أن يضع الفرد نفسه مكان الطرف الآخر فيلعب دوره ليحاول تفهم موقفه . وأثبتت الدراسات أن لكل فرد في موقف الخلاف الحق في التعبير عن استيائه وما يراه سبباً في الاستياء وإثارة الغيظ يلي ذلك أن يطرح كل طرف ما يراه مناسباً من حل للموقف ثم يتفاوض الطرفان حول أنسب الحلول مع تبادل العبارات التي تعكس ما يحبه كل طرف في الآخر أو ما يعجبه .



إذا قمت كأب أو أم أو معلم بعقاب الطفل فينبغي أن توضح له الأسباب التي عوقب عليها دون أن تحقره مع التأكيد دائماً أن الهدف من العقاب هو تغيير السلوك وليس الانتقام . ويمكنك عند اختيار نوع العقاب أن تمارس (لعب الدور) بأن تضع نفسك مكان الطفل لتتخيل شعورك عندئذ من هذا العقاب وهل سوف يتغير سلوكك؟

ثامناً: توظيف القصص : يفيد المعلم في الفصل كما أثبتت الدراسات سرد القصص والحكايات لتشتيت الأطفال عن الخلاف بينهم فيختار قصة تحوي خلافًا أو نزاعًا بادئاً ب (كان يا ما كان) وعند وصوله إلي نقطة الخلاف يتوقف ويسأل الأطفال عن اقتراحاتهم لحل الموقف ثم يتخذ المعلم أحد الحلول (التي يختارها لتناسب مهارات حل الموقف) كنهاية للقصة ثم يسأل الأطفال إذا كان هذا الحل يناسب حاجاتهم وعما إذا كانوا يمكنهم استخدامه في المرة القادمة عند تعرضهم لخلاف ، حيث يسمح لهم هذا الأسلوب بتحليل الموقف وسلوك أبطال القصة دون الشعور بالتهديد وقد تحكي القصة باستخدام (مسرح العرائس). ويمكنك كمعلم توجيههم إلي الاعتماد علي أنفسهم عند حل خلافاتهم بالسماح لهم بالتوقف معاً في مكان هادئ للتفكير في حل للموقف بدون مساعدة منك، كما يمكنك كأب القيام بمثل ذلك مع أطفالك في المنزل . وبعد مرور الوقت الذي منحته لهم (وليكن خمس دقائق) أنظر ما تم إنجازه فإن وجدت أنهم توصلوا إلي حل فامتدح مجهودهم واطلب منهم الاستماع إليه. وتخير أحد الحلول التي لم تنجح وناقشهم في الأمر كي يتدرب الأطفال علي التفكير في نتائج اقتراحاتهم.

ولنذكر أنفسنا بالممارسات المهارية التالية

- إذا تم وضع قواعد فيجب الالتزام بها وتطبيقها بصورة مستمرة وتذكير الطفل بها فالقواعد مهمة ولأطفالنا أيضاً أهمية في حياتنا ومستقبلنا.
- ناقش الطفل في مكان بعيد عن إخوته في المنزل أو زملائه في الفصل **فيما يخص موضوع الخلاف.**
- تذكر أنك إلي جانب محاولتك لحل الخلاف وتعليم الطفل وتدريبه علي هذه المهارات فأنت قدوة فالأطفال ينظرون إلي ما إذا كان أسلوبنا الخاص لحل الخلاف يندرج تحت ما نحاول

تدريبهم عليه. و حتي في حالات الغضب الشديد فعلينا التحكم بأنفسنا وسؤالها في حوار مع الذات : هل ما أقوم به سيحل الموقف ؟ هل سيبني الثقة ؟ هل يحتوي الطفل ويشجعه وينميه ؟

- تذكر أن حل الخلاف هدف محدود، أما تعليم الطفل كيف يحل الخلاف فهو الهدف الحقيقى لتحقيق ما أتمناه له.
- تذكر أننا إذا كنا حريصين علي تعليم الطفل تحمل المسئولية عن تصرفاته فهو ما ينبغي علينا أيضاً القيام به.
- إذا لم يتم حل الخلاف باستخدام إحدي المهارات فعلينا بتجريب مهارة أخري .
- شجع طفلك علي التعبير عما يشعر به فيزداد وعيه بذاته وقدرته على الإفصاح عنها .
- حدد المشكلة أمام الطفل وأطلب منه التأكيد عليها أو تصحيح ما ذكرته.
- حدد رغبتك (ماذا أريد ولماذا ؟) وساعد طفلك أيضاً علي القيام بذلك .
- تذكر أن الدراسات قد أثبتت أننا يمكننا حل الخلافات التي تواجهنا بدون عنف.
- تذكر أن العنف لا يؤدي إلي حل المكسب - مكسب ، وأنه لا يساعد الأفراد في الحصول علي ما يريدون مع المحافظة على مناخ أسرى إيجابى.
- تذكر أنت وطفلك في موقف الخلاف أنكما في حاجة إلي حل المكسب مكسب وليس المكسب - خسارة أو الخسارة - خسارة.
- ذكر نفسك وطفلك في المواقف بطرح البدائل فقد يسمح النقاش بينكما إلي حلول كثيرة لم تكن تخطر ببال أي منكما بمفرده.
- أثبتت الدراسات أن تعلم الاستجابة الفعالة لمواقف الخلاف يمكن التدريب عليه وعندئذ تقل الاستجابات العدوانية والعنيفة والسلبية.
- ثبت علمياً أن كل موقف خلاف يحدث بيننا وبين الطفل أو بينه وبين الآخرين هو فرصة لتعليمه كيفية حل الخلاف كي يتعلم التفكير في النتائج المترتبة علي الموقف ، كيف يراعي الأطراف الأخري ، كيف يتخذ قرار .
- كل المواقف يحدث بها تواصل لفظي (كلام) وتواصل غير لفظي (حركات الجسم، تعبيرات الوجه، نبرات الصوت) وفى موقف الخلاف نحتاج إلي تواصل فعال نوظف فيه مهارات التواصل الجيد.
- علينا التأكد من تعبيرات الوجه، وضع الجسم، الإشارات، ونبرة الصوت. ولحل الخلاف علينا أن نقف أو نجلس وجهاً لوجه علي مسافة مناسبة. عدم تحريك الأيدي بعنف ، النظر إلي العينين بدون أسلوب عدائي .
- علينا التعبير الإيجابى (الجيد) عن الغضب بأن **نحدد** السبب الحقيقي الذي أدي بنا إلي ذلك حتي لا نعبر بعدوانية إذ أنها تؤدي إلي الخلاف والصراع كما أنها تؤذي الطرف الآخر غالباً. لاحظ نفسك كيف تعبر عن انفعالك. علينا أن نساعد الطفل علي إدراك طبيعة

شعورنا تجاهه في جميع المواقف (أنا أقدر سلوكك) (أنا سعيد بهذا الرأي) (لم أكن أتوقع ذلك) علينا **تدريب** أنفسنا علي أسلوب أفضل للتعبير عن انفعالاتنا ، علينا **التحكم** في أنفسنا . ولعل من أفضل الأساليب للتحكم في الغضب في مواقف الخلاف هو أسلوب (أحترم أو أقدر وأتحفظ) أي أنه في البداية تذكر جانب تحترمه وتقدره في طفلك ثم تذكر له أن لديك تحفظ وتذكر له إعتراضك علي قوله أو فعله مثل (أعجبني منك كذا ... ولكن لم يعجبني كذا ..) إذ أنه من السهل تقبل النقد بعد تقدير كما أثبتت الدراسات.

- تذكر أن التحكم في الذات لا يأتي بين ساعة وأخري أو مصادفة ولكن يحتاج إلي تدريب .
- علينا دائماً أن نعي ونقدر أن الطفل أحياناً يكون مختلف عن والديه أو زملائه أو معلميه . هذا الإختلاف ليس بالضرورة أن يكون سيئاً فهناك غالباً الجيد الذي ينشأ عن الاختلاف . ألا نذكر أي خبرة في حياتنا اختلفنا في أدائها عمن علمنا إياها ؟ هل نتقبل أن نختلف عن الآخرين ولا نتقبل إختلاف أطفالنا عنا .

متابعة ومراجعة ما ورد فى الكتيب

ولنتذكر ونسترجع معاً ما سبق مناقشته من نقاط وهى أنه :

١- يمكن تقليل حدة الخلاف في بيئة آمنة وما يتبقي يمكن إستخدامه للتعلم منه .

٢- ماذا نحتاج من أطفالنا في هذه المواقف ؟ نحتاج إلى أن يتصفوا بكل مما يلي :

- التعاون: ليتعلم الأطفال أن يعملوا معاً في مناخ يتسم بالثقة ، التعاون ومشاركة الآخرين .
- التواصل : حيث يتعلم الأطفال دقة الملاحظة والتواصل والإستماع النشط .
- التحمل : حيث يتعلم الأطفال إحترام وتقبل الاختلافات بين الأفراد وتفهم الأذي الذي يلحق بالآخرين .
- التعبير الإيجابي عن الانفعالات : حيث يتعلم الأطفال التعبير عن المشاعر والانفعالات خاصة الغضب والإحباط بطرق غير عدوانية وإنما تعلم ضبط الذات .
- حل الصراع: يتعلم الأطفال مهارات الاستجابة للصراع أو الخلاف في سياق البيئة الآمنة المدعمة.

٣ - ممارسة بعض القيم والإستراتيجيات

(أ) **العدل** مع الأطفال - كما أثبتت الدراسات أنه يساعد علي تهدئة الموقف وذلك بطمأنة الطفل بأنك ستعطيه فرصة كافية لسرد ما حدث دون مقاطعته خاصة في حالة خلافه مع طفل آخر سواء كان الأخ في المنزل أو الزميل في المدرسة أو النادي وأنك ستقدم للطفل الآخر نفس الفرصة.

(ب) **الشجاعة**: شجع الطفل علي أن يحكي المشكلة وما حدث وأن يطرح ما يراه من حلول مناسبة للخلاف ويختار إحداها للتنفيذ.

(ج) **المرونة** : يجب علينا أن نتأكد بأنه من الخطأ الاعتقاد بأنه لا يوجد سوي حل واحد فقط لكل موقف ، ولكن علينا التفكير والاستفادة مما تعلمناه معاً في هذا الكتيب ليعدل كل منا من استجابته حسب ما يقتضيه الموقف فلا بد أن نوازن بين المكسب والخسارة حتي ولو بالتنازل عن بعض الحقوق وصولاً إلي حلول توفيقية مع أطفالنا والتي قد تكون هي الأفضل في العديد من المواقف .

(د) **قواعد اللعبة**: لابد من تعليم الأطفال أن هناك قواعد للسلوك تتبع عند حل مواقف الصراع فمن غير المسموح أو المقبول إطلاق المسميات (مثل أنت غلطان، دائماً متسرع) ولكن مناقشة ما صدر عن الآخر من سلوك دون تقييم صاحب السلوك.

(هـ) **التركيز عل موضوع واحد**: إذا حاول الطفل استدعاء موقف من الماضي فيجب أن نقترح بحزم وهدوء أنه يتم تناول موضوع واحد في الوقت الواحد . شجع طفلك علي أن يستمع باحترام لوجهات النظر الأخري محتفظاً بعقل متفتح . يجب أن يفهم الطفل أنه من الممكن تقبل الاختلاف وعليك كأب أو أم أو معلم أن تكون قدوة له في تقبل الاختلاف. وإذا احتد النقاش نتيجة الخلاف رغم الجهود المبذولة من الطرفين فقد يكون من الأفضل تأجيل المناقشة بعد استعادة الهدوء.

(و) **السلطة الأخلاقية** : إضافة إلي الجانب القيمي أو الأخلاقي الذي يتعلمه الأطفال من والديهم فإن هناك بعض المؤثرات التي تتدفق من مصادر أخري لا يمكن تجنبها وتبدو واضحة عندما يتلفظ الطفل أو يسلك سلوكاً لا يلقي استحسان أو تقبل الآباء .

تدريب : أذكر موقف قال فيه طفلك كلمة أو جملة لم تعجبك وأذكر ما كان منك عندئذ: كيف شعرت ؟ ما هي الأفكار التي وردت في تفكيرك ؟ ماذا قلت له ؟ كيف كانت استجابتك أجب بحرية قبل الانتقال إلي الجزء التالي.

يجب عليك كأب أو معلم الاحتفاظ بمكانتك وقدرتك التأثيرية علي نظام النمو القيمي لدي الطفل. والأمر يحتاج إلي مناقشة أسرية دافئة يشجع فيها الطفل علي الحديث وأنت تستمع حتي يحين دورك في الكلام ، وذلك حتي تسمح له باكتساب قيمة من هذا الموقف كما سبق توضيحه.

(ز) **القيمة والكيفية (النوعية)**: إن القدرة علي حل الصراع مهارة هامة في حياة الفرد اليومية في كل مراحل حياته ولاشك أنك إذا كنت تستخدم هذه المهارات والفنيات في حل ما يواجهك شخصياً من صراعات فإنك بذلك تعطي طفلك أو تقدم له درساً يفيده حيث أن الصراعات جزءاً طبيعياً في الحياة ، وأنه عندما تواجه عن قصد فإن العلاقات تظل قائمة وربما لن تتفاقم المشكلة ولكن قد تزداد العلاقة قوه لحرص الأفراد علي حلها.

(ح) **سرد القصص**: قد يفيد أحياناً سرد القصص بما تحويه من استعارات ذات قوة خارقة في التأثير علي الطفل عندما تريد توجيهه لحل مشكلة ما تواجهه بما يسمح بزيادة وعيه كما سبق توضيحه.

والآن تأمل نفسك وقد أوشكت علي الإنتهاء من الكتيب :

- هل تتوقف لتحدد ماهي المشكلة ؟
- هل تحترم مشاعر وأفكار الطرف الآخر : طفلك بالأخص ؟
- ما الذي تستطيع القيام به لحل هذه المشكلة ؟
- هل تم حل المشكلة ؟
- كيف يشعر الطرفان ؟
- مهارات حل الصراع وإدارة الخلاف تحتاج إلي تدريب مستمر كأي مهارة ، وأثناء الممارسة والتدريب يتم التعديل وتشجيع الطفل علي ممارستها .
- لا تستجيب لموقف الصراع بتجنبه أو من خلال سلطتك .
- درب طفلك علي تفهم الاختلاف مع الآخر وتقبله .
- درب طفلك علي كيفية التعامل مع الصراع بأسلوب ايجابي بناء . لذا فإنني أنصحك بما قمت به أنا نفسي وهو تدريبي الشخصي علي هذه المهارات لمواجهة مشكلاتي قبل تدريب أبنائي عليها.

مثال : يعلم ابنك البالغ عامين عندما تصطحبينه معك إلي التسوق أنك ستحملينه في عربة فيبدأ في البكاء والصراخ (لا أريد العربة لا أريد) .

ماذا تفعلين عندئذ ؟ لا تكملي القراءة توقفي وتأملي سلوكك أنت.

أذكر لك ما قامت به احدي الأمهات فى هذا الموقف ذكرت (ستجلس رغماً عنك - لم أعد أقدر على حملك فلقد أصبحت ثقيلاً لدرجة ترهقني) وتصبح جولة التسوق معركة بين طرفين تحقق هذه الأم ما تريد وتتصور أنها كسبت وابنها أذعن وإستجاب وخسر تحقيق هدفه إلا أنها هي أيضاً خسرت : جواً مريحاً للتسوق ، علاقة طيبه بابنها ، أسلوباً جديداً يتعلمه للتعامل في مثل هذه المواقف .

أما الأم الأخري فقد انحنت علي ركبتيها و (طبطبت) علي كتف طفلها وقالت له أعرف أنك متضايق وأنت فعلاً لا تريد الجلوس في العربة أليس كذلك ؟(لتبين له أنها تفهمه) وعندما بدأ يهدأ أخبرته تعرف يا (س) أعتقد أن لدينا مشكلة : أنا لا أستطيع حملك للمتجر وهو بعيد جداً عليك لتحتمل سير هذه المسافة تفتكر نعمل إيه ؟ إذا لم يذكر شيئاً اقترحى (لدي فكرة تحب تسمعها ؟ يمكن أن تجلس بنفسك في العربة أو أن أضعك أنا، كما يمكنك أن تحمل معك احدي لعبك ماذا تحب ؟ (أجاب الطفل: أجلس بنفسى) .

حيث أننا إذا أعطينا الطفل إختيارات فإن ذلك يساعده علي المشاركة في الحل والتفكير.
هل أذكر لك المزيد عن الخبرة السابقة كما اطلعت عليها في أحد المراجع علي شبكة الانترنت : إن الأم السابقة كان لها نفس التجربة مع مولودها الثاني عندما كان يبلغ ١٦ شهر وكان هو الآخر يرفض الجلوس في عربة الأطفال عند الذهاب للمتجر وكان أخوه الأكبر (س) قد بلغ ثلاث سنوات وعندما بدأت تلتفت إلي الصغير وجدت أخاه (س) يقول له (تعلم لدينا

مشكلة أن ماما لاتستطيع حملك طوال الطريق هل تحب أن تضعك في العربة أم تجلس فيها بنفسك فقفز الصغير في العربة.

- اسأل نفسك بعد محاولاتك لحل مواقف الخلاف ونجاحك فى كثير منها

- ماذا شعرت بعد محاولاتك لحل المواقف بصورة أفضل (تقدير الذات ، ثقة بالنفس ، راحة ، قوة ، أقل قلقاً وتوتراً) .
- هل تعتذر لطفلك إذا كنت متأكداً أنك أخطأت في حقه ؟ أنت بذلك تقدم له القدوة علي تحمل مسئولية تصرفاته وتقييمها والإعتذار عند الخطأ .
- هل تختار الوقت المناسب للإعتراض علي تصرف أو قول طفلك أم أنك لا تصبر وتسرع بتوبيخه أمام الآخرين ؟
- تذكر استراتيجية: أحترم أو أقدر ولكن أتحفظ
- هل تشعر بالارتياح عندما تتجنب الصراع مع طفلك ؟
- هل يشعر هو بالارتياح ؟
- تذكر أن هناك علاقة مباشرة بين مشاعر الطفل وسلوكه فعندما تكون المشاعر سوية يكون السلوك سوياً وإذا أردنا مساعدة الطفل علي أن تكون مشاعره سوية علينا بمساعدته علي تقبل مشاعره، وسؤال أنفسنا كأولياء أمور: هل نتقبل مشاعر الطفل ؟ كثيراً ننكر علي الطفل حقه في أن يشعر بالمشاعر التي يستشعرها بل ونريده أن يستمع إلينا فهل إذا أصيب الطفل بخدوش أو جرح صغير هل تقول له :

(أ) نعم إن الخدوش الصغيرة من الممكن أن تسبب ألماً .

(ب) إنه مجرد خدش بسيط لا يجب أن يشعرك بألم، اعتبره كأن لم يكن.

تأمل الإجابة في الحالتين أيهما تري أنك وضعت نفسك مكان الطفل وشعرت بمثل شعوره ؟ وأيها تنكر عليه شعوره بل وتستنكره وتحاول إقناعه بأنه مخطئ. هل تستطيع الآن أن تتبين معي أنه لابد لنا كأولياء أمور أو معلمين أن نعترف بمشاعر الطفل ومعاناته؟ علينا تدريب أنفسنا علي هذه الطريقة في الإستجابة للأطفال حيث أن رفض مشاعر الطفل يؤدي إلي تثبيط عزيمته وإرادته كما أثبتت الدراسات.

٤- حاول مناقشة الطفل دائماً ومحاورته لتحقيق فهم أفضل له وللموقف على أن توظف فى المناقشة ما سبق طرحه فى هذا الكتيب

مثلاً: يري الطفل أن القصة المقررة (غبية ومملة). فيقول المدرس الذى يرفض رأى الطفل المخالف له: كلا إنها قصة شيقة جداً (هل تري أنه يرفض شعور الطفل أم يتقبله؟).

أما المدرس الذي يعبر عن مشاعره بالكلمات فيقول (لابد أ ن فيها شيئاً لا يعجبك). الأول كأنه يقول (لا مناقشة أنا معترض علي رأيك وأري العكس تماماً). أما الثاني فكأنه يقول (أنا علي استعداد للحوار والمناقشة والاستماع الجيد إليك وأقدر شعورك فهو حق لك مثلما لي نفس الحق) مما يشعر الطفل برغبة في التواصل وبذل الجهد بإدراكه أننا نتفهم

ونتقبل مشاعره عامة والسلبية خاصة. بدلاً من النقد والنصح والهجوم علي الطفل بوابل من النقد والنصائح فنجده يصعب عليه التفكير في مشكلته أو الإعتراف بمسئوليته عنها عبر عن تفهمك وتقبلك للمشاعر بكلمة أو إشارة صوتية مثل (أمم - حسنا) فذلك يمنحه حرية التركيز في مشكلته وربما يستطيع حلها بنفسه والمشاركة في حلها.



- وبدلا من إقناع الطفل بالمنطق والحجة فنشعر بالإحباط أو الغضب إن رفض الاستجابة لهما (كأن يرفض الذهاب للتمرين فنتهمه بالهروب وإدعاء المرض وغير ذلك من الإتهامات السلبية) فلنجرب إثارة تخيلاته إلي اليوم الذي يأتي وقد ربح البطولة أو اجتاز امتحان الكاراتيه وحصل علي الحزام الأعلي لندفعه إلى التعامل مع الواقع .



- وبدلاً من تجاهل مشاعره فيصعب عليه تغيير سلوكه فلنساعده علي تغيير سلوكه بتقبل مشاعره حتي عندما نستهجن سلوكه أو نرفضه.

مثال : قال الطفل (س) : أمي ، أرجو ألا تغضبي لقد أضعت قلمى الجديد .

قالت الأم: ماذا تقول ؟ هذه هي المرة الثانية التي تضيع فيها قلمك هذا الشهر ؟ هل تعتقد أننا أثرياء إلي هذا الحد ؟ في المرة القادمة عندما تنتهى من استعماله عليك بوضعه في جيبك وقبل نزولك من الفصل أو الأوتوبيس تفقد المكان ، المقعد ، الأرضية للتأكد أنه لم يقع منك . أو أن تكون الإجابة مختلفة فتقول : إن فقد الشئ يجعل صاحبه يشعر بالإحباط وربما الحزن . أظن أنك تركته في الفصل ؟ فيبدأ الطفل في التفكير في الموقف ومحاولة استدعاء ما حدث وإتخاذ قرار فيما يفعله كأن يفكر في سؤال سائق الأوتوبيس أو مشرفة الفصول أو زملائه فى الفصل .

- وعندما يحكي لك طفلك عن خبرة حدثت معه في المدرسة كأن يقول أكره الأستاذ (فلان) لا يوجد أسوأ منه . نجد أنفسنا في استجابتنا لتلك العبارة أمام أحد أمرين إما أن تقول الأم: ليست هذه طريقة مهذبة للحديث عن مدرسك لابد أنك ارتكبت خطأ وإلا ماعنفك بهذا الأسلوب لو كنت تعودت علي التفكير فيما يحدث وسيحدث لما حدث لك هذه الأشياء. وهذه هي احدي طرقنا في الأسئلة والنقد وإسداء النصائح، إلا أن هناك طريقة

أخري وهي يبدو أنك غاضب جداً علي تعنيفه لك وكان ذلك محبطاً لك وبالطبع تتمني عكس ذلك) فيشعر بتقديرنا له وتفهمنا لمشاعره فتبدأ المناقشة. فنطلب من الطفل التفكير (فكر فيما حدث قبل أن يعاقبك المدرس) فيذكر الطفل (حدث...) فنقول (قد يكون هذا هو سبب غضب المدرس ماذا تفعل لو أردت ألا تعاقب) ولا شك أن الأمور لا تسير بهذه السهولة دائماً وليست الحلول وردية دائماً ولكننا نقدم لك توجهاً بعيداً عن التعنيف وفى إتجاه الحوار والتفاوض وإعطاء الطفل الفرصة للتعبير عن نفسه.

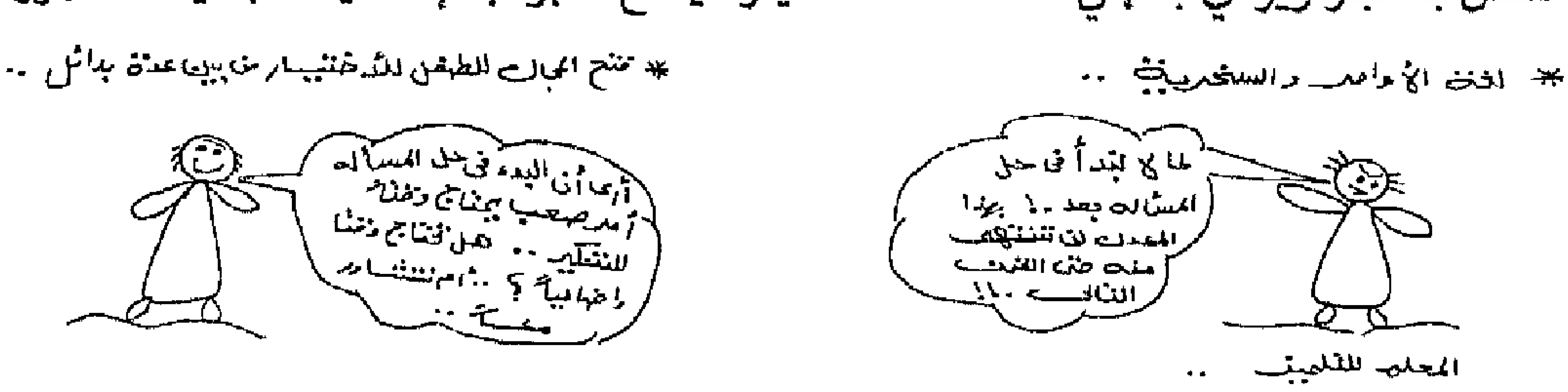
- إذا اعتبرنا أن كرامة الطفل شئ مهم لنا كآباء أو أمهات أو مدرسين فاننا نحتاج إذن إلي التعامل معه بطرق تحفظ له كرامته . إذا أردنا أن نقدم للوطن شباباً يحترمون أنفسهم والآخرين فإننا بحاجة إلي أن نبدأ باحترامهم وإظهار احترامنا لمشاعرهم.
- إن أردنا تقديم النصيحة فبعد الإنتهاء من الإستماع إليه بمكننا أن نسأله علي سبيل الإستفسار (ما رأيك في ... ؟ أو هل تري أنه من المعقول أن ...) فتعطيه الحرية في قبول أو رفض أو دراسة إقتراحك .
- بدلاً من توجيه الإتهامات والسخرية وإعطاء الأوامر صف المشكلة حتي يصبح الأطفال أكثر إستعداداً للتصرف بطريقة مسئولة .



- بدلاً من توجيه الإتهامات واللوم والتحقير قم بإعطاء المعلومات فمن المرجح أن يغير الطفل سلوكه.

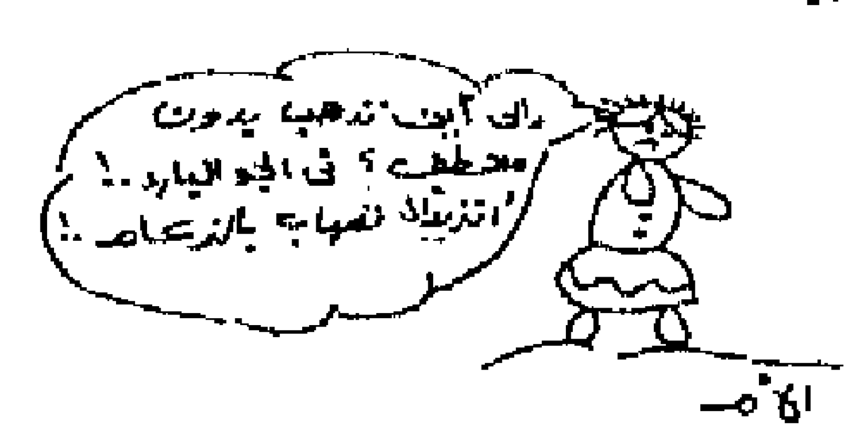


- بدلاً من إعطاء الأوامر ، والتهديد والتنبؤات المحبطة قدم اختياراً فالتهديد والأوامر يشعر الطفل بالعجز ويؤدي به إلي العناد أما الاختيار فيفتح الأبواب لإمكانيات جديدة للظهور.



- بدلاً من التحذير والوعظ والإتهامات قل ما تريده بكلمة أو إشارة فالكلمة أو الإشارة تشجع علي التفكير في المشكلة والتوصل إلي ما يحتاجه الطفل لحلها .

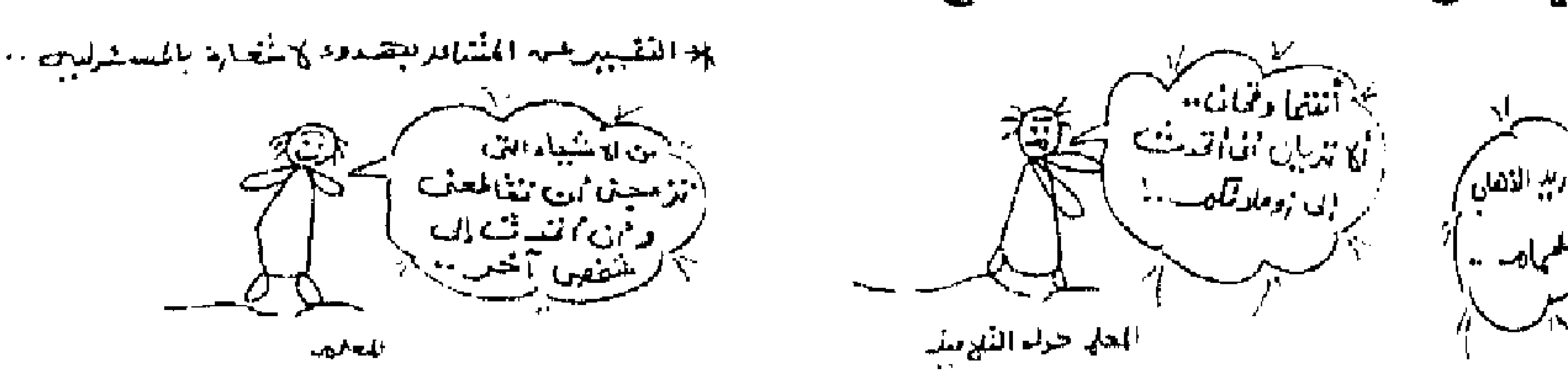
* لغة التهديد ..



* لغة التشجيع على التفكير ..



- بدلاً من السخرية وإشعار الطفل بالخجل والسباب تحدث عن مشاعرك أنت دون إشارة إلي شخصية الطفل حتي تتيح له الفرصة للاستماع والاستجابة بطريقة مسئولة .



- علينا أن ندرب أنفسنا علي خلق مناخ يتسم بروح المرح والدعابة والتسامح وإعطاء الوقت المناسب للتفكير واتخاذ قرار. مثال : إذا وجدت كمعلم في الفصل تلميذتين لا تتوقفان عن الكلام قد تختار أن تقول لهما (أمامكما خياران : إما أن تتوقفا عن الكلام وإما أن أقوم بتغيير مكانيكما) ولما لم تتوقفا عن الكلام ونفذت ما أردته تجدهما مستاءتان واشتكتا من المعاملة غير العادلة . الخيار هنا كان تهديداً أكثر منه فرصة للاختيار فبمجرد أن تقول إما أن تفعل هذا من أجلي أو أن أفعل ذلك ضدك يشعر الطفل عندئذ بأنه محاصر ويشعر بالمعاداة. يمكن القول في نفس الموقف: (من الصعب الجلوس بجوار صديقة تحبينها وتمتنعي عن الكلام فمن المؤكد أن هناك الكثير مما تودان الحديث عنه) ثم تعرض الخيارين » ما الأسهل لكما ؟ أن تجلسا بجوار بعضكما وتمتنعان عن الكلام أم أغير مقعد يكما حتي لا يغريكما شئ بالكلام ؟ قوما بدراسة الموضوع وأخبراني غداً بما قررتماه .
- ماذا تفعلين كأم أو أب إذا لم يقم ابنك بأداء واجباته المنزلية ؟ هل تعتبر نفسك من النوع الذي يطارد طفله حتي ينتهي من أداء واجبه بالشكل الذي تريده .

الأم : متي ستقوم بأداء واجباتك؟

الطفل: بعد أن ينتهي فيلم الكرتون.

الأم : أطفئ التليفزيون لديك واجبات ودروس لابد من إستذكارها.

الطفل: سأقوم سأقوم.

الأم : لابد أن تخطط وقتك جيداً وتذاكر . أنني متضايقة من تصرفاتك.

قد يكون من الأفضل إشراك الطفل ومناقشته والاستماع إليه وتفهم إحتياجاته ومشاعره.

الأم : أنا مقدرة أنه ليس من السهل بداية عمل الواجب بعد يوم دراسي طويل في مثل هذا الجو الحار ربما يكون من الأفضل النوم بعد الغداء والاستيقاظ لعمل الواجب .

الطفل: نعم وأنا أريد أن ألعب وأشاهد ما أفضله وكذلك عمل الواجبات.

الأم : طبيعي من حقك أن تلعب وتقوم بالعمل وأداء الواجبات ولكن ما يزعجني أنني أضطر دائماً أن ألح عليك للقيام بعمل واجباتك كما أنني أكون مجهدة وأنت كذلك مما يجعلك تصحو متعباً صباح اليوم التالي لذلك فعلينا أن نفكر معاً للوصول إلي حلول تريح كل منا وتنجح في إنهاء الموقف.

- طالما أن الطفل لا يتعرض للهجوم فإنه سوف يستمع إلي الكبير سواء الأم أو الأب أو المعلم بدون دفاع. فتجنب الحديث مع الطفل بضمير المخاطب (أنت لا تقوم أبداً بعمل الواجبات من نفسك، مشكلتك هي أنك ...) واستبدلها بضمير المتكلم (ما أشعر أنا به هو كذا أو ما أود أن أراه هو....).
- لعل من المفيد أن نطلب من الطفل مشاركتنا التفكير في حل المشكلة ونتركه يبدأ في تقديم الأفكار فيكون ذلك مؤشراً علي احترامه والثقة به وتدريبه علي أن التفكير يحتاج إلي بعض الوقت عندما يبادر الكبار بتقديم ما لديهم من أفكار فإن ذلك يشعر الطفل بأنه أقل قدرة علي الإتيان باقتراح رائع مماثل .
- أثبتت الدراسات أنه بدلاً من التقييم علينا وصف ماحدث فمثلاً إذا حصل طفلك علي درجة ضعيفة في إمتحان ما بدلاً من قول أنت فاشل أو غبي أو السخرية من درجته هل الأفضل لو قلت له : لقد حصلت علي درجة (كذا) وأريد أن نجلس سوياً لمعرفة لماذا حصلت عليها؟ ما هي أخطاءك؟ وأنا علي ثقة من قدرتك علي تحسينها في المرة القادمة ببذل المجهود، عندئذ يقوم الطفل بعمل التصحيحات اللازمة التي تعتمد علي تقييمه الخاص.
- وبدلاً من التركيز علي إظهار الأخطاء صف الأشياء الصحيحة والأشياء التي تحتاج إلي تعديل أو ماتم عمله وما يستوجب عمله . قف وحدد أيهما يترك أثراً أفضل علي الطفل

مثال:

أنظري إلي نفسك لم تمشطي شعرك
ولم ترتدي ملابسك بعد أسرعي
لا أستطيع تحمل ذلك يوميًا



لقد انتهيت تقريباً يتبقي تمشيط شعرك
وارتداء الحذاء وتصبحين مستعدة
لانتظار أتوبيس المدرسة.



أيهما يجعل الطفل يكون انطباعاً أنه يستطيع إتمام العمل؟ وأيهما يكون انطباعه بأنه لا ينجح أبداً في عمل أي شئ .الأفضل من النقد أن تبين ما يجب عمله حتي لا يشعر أنه تحت مراقبة مستمرة والأفضل من المديح أن تصف ما رأيت وسمعت حتي يكتسب الثقة بالنفس ويستعيد توازنه .

- علينا أن ندرب أنفسنا علي رؤية الأشياء الحسنة الإيجابية لدي الطفل وعدم نعته بأسوأ ما فيه وذلك بالبحث عن فرص يري فيها الطفل صورة جديدة لنفسه ، مواقف يتمكن من رؤية نفسه بشكل مختلف يسمح منا أشياء إيجابية عنه ، نكون قدوة ونموذجاً للسلوك الذي نرغب في رؤيته منه ، نذكره بإنجازاته، نعبر عن مشاعرنا وتوقعاتنا .
- إذا أضاع ابنك شيئاً ما هل تقول له (أنه لا يمكن الاعتماد عليك أبداً) أم تقول له (لقد تحملت مسئولية العثور علي كتابك الذي فقدته من قبل حتى وجدته وأنا على ثقة أنك تستطيع ببعض الجهد أن تجده) مما يجعله يدرك أنه عندما يختار أن يكون شخصاً يعتمد عليه ويتحمل المسئولية فإنه يستطيع ذلك . نريد أن نعود الطفل علي إتخاذ قرار يعتمد عل تقديره للموقف وليس علي ما يمليه عليه الآخر بفرض الطريقة التي يجب عليه أن يتصرف بها .
- فكر في أن المشاحنة التي يشعر بها الأطفال قد تحدد أسلوب كل منهم في التعامل مع مواقف الصراع عبر حياة كل منهم لتحدد معى مدى أهمية التدريب علي مهارات حل الصراع .

والآن تأمل معي هذه المواقف التي نواجهها كثيراً كأمهات وأباء ومعلمين في منازلنا وفصولنا وفكر وحاول توظيف ما تعلمناه منذ بداية صفحات هذا الكتيب : ما الذي يمكنك توظيفه؟

- الابن الأكبر يستذكر دروسه أو الأب ينام والابن الصغير يبني برجاً من المكعبات ثم يركب عربته ليصطدم بها مما يحدث صوتاً عالياً. كيف توجهينه في هذا الموقف ؟
- وجدت طفلك يجلس علي مكتبه ولكنه لايريد عمل الواجب هل تجرب التفاوض : أنت تريد أن تشاهد (كذا) في التلفاز مثلاً المباراة التي ستذاع الساعه كذا ؟ ولكنك لن تستطيع إذا لم تنته من الواجب . من الممكن اللجوء إلي طرح حلول بديلة للموقف ولكن عند التفاوض ينبغي أن تلتزم بما نستطيع القيام به.
- أنهي الصغير واجباته وأخذ يلعب وبعد أن أنهي الكبير مذاكرته أصبح مستعداً للعب بنفس اللعبة بماذا يشعر الصغير؟ كيف تساعدين كلا منهما فى هذا الموقف؟
- ماذا تفعلين كأم إذا حاولت جاهدة تعويد أطفالك علي الذهاب إلي النوم في وقت مبكر وجادلك الأطفال أو أحدهم ورفض الذهاب إلي سريره لينام ؟
- ماذا تفعلين إذا اعترض طفلك علي الطعام الذي قمت بإعداده في الصباح أو الغذاء ؟ ماذا قررت بعد ذلك لحل الموقف ؟

- أنت مدرس في حضانة ورأيت طفلين (س) و(ص) يلعبان بفرح بعربات ثم تحرك (س) فوق (ص) وانتزع (خطف) منه العربة التي كان يلعب بها قائلاً (أنا عايز دي) وبدأ الصراع .حدد نوعه . كيف يمكنك المواجهة الإيجابية للموقف ؟
- كيف تتصرفين مع طفلك عندما لا يريد الذهاب للمدرسة صباحاً؟
- موقفك كأم عندما تصطحب أطفالها لشراء احتياجات المدارس أو العيد ووجدت نفسك مضطرة إلي دفع وإنفاق أكثر من ميزانيتك: كيف يمكنك حل مثل هذا الموقف بمشاركة أطفالك؟
- كيف تتغلبين كأم علي شدة تعلق طفلك البالغ من العمر ٣ سنوات بك إذا أردت إبقائه في الحضانة لبضع ساعات وعدم قدرته علي فراقك بسهولة . هل تستجيبين بتركه رغم تشبثه بك وبكائه بمرارة دون محاولة لتهدئته ؟ أم تأخذينه معك وتقررين تأجيل مشروع الحضانة؟ أم تصارحينه بأن عليه الذهاب للحضانة وعليك الذهاب لقضاء بعض الأعمال أو المشتريات و ستتركى معه قبلتك علي خده وحضن كبير له حتي تعود ين .

كلمة أخيرة في النهاية :

لابد أن تتحلي بالصبر والإرادة والرغبة في حل مواقف الخلاف والصراع بإيجابية مع طفلك. تذكر دائماً المكسب – مكسب ، الحلول التفاوضية ، سعادة الأسرة وقدرتها علي النمو في ظل المناخ الإيجابي . إن الهدف هو مساعدة القائمين علي تربية الأطفال والتعامل معهم خاصة الآباء والمعلمين علي حياة أفضل نوظف فيها معرفتنا بالجوانب الإيجابية لدينا ولدي أطفالنا رغم تجدد الخلافات -علي حل المواقف بما يسمح لنا بالسعادة والإستمتاع . والثابت علمياً أن تعديل الاستجابة والوصول إلي حلاوة مذاق حل الخلاف والنجاح في ذلك يحتاج إلي وقت وجهد فهل نتفق أن ذلك يستحق؟

المراجع

أولاً: المراجع العربية:

١- أديل فابر وإيلين مازليش (٢٠٠٦) « كيف تتحدث بحيث يستطيع الأطفال التعلم منك فى البيت والمدرسة » مكتبة جرير.

٢- مريم عيسى الخليفى (٢٠٠٦) « تأكيد الذات طريقك لحياة أفضل » دار عين للنشر، القاهرة.

ثانياً: المراجع الأجنبية:

1- Debbie Pincus (1988), Interactions More Effective Communication Among Parents, Students and Teachers Good Apple Inc.

2- Myrna B. Shure (2000), Raising a Thinking Preteen: The (I can problem Solve) Program for 8 to 12 Year olds A Holt Paperback, Henry Holt and company, New York.

3- William J. Kreidler (1984), Creative Conflict Resolution Scott,Foresman and Company; Glenview, Illinois London.

ثالثاً: مواقع الكترونية

1- Conflict Resolution Strategies

2- 2006 Conflict Resolution: Teaching Peace in the Classroom.

3- Ayanna G. (2006), 10 Tips I Learned about Conflict Resolution.

4- Carolyn M. Usher, Conflict Resolution.

5- Danielle (2007), How to Write a Conflict Resolution Plan .

6- Jeff L. Cochran, Nancy H. Cochran and Eric J. Hatch (2002), «Empathetic Communication for Conflict Resolution Among Children»

7- Joyce Sjoberg and Sharon Stack, Conflict Resolution Tools.

8- Kathleen Woodard (2000), Conflict Resolution .

9- Kimberly L. Keith, Teaching Children Social Skills and Conflict Resolution.

10- Richie Davis (2007), Conflict resolution with Young Children.

11- Sharon L. Secor (2001), Teaching Children about Conflict Resolution

12- Teresa, the Cute Kid Staff (2010), What is Your Conflict Style?.

13- Tomas, K. W. and R. H. Kilmann (1974), Conflict Resolution Questionnaire .

الفهرس

الصفحة

الناشر: المركز القومى لثقافة الطفل
رئيس المركز: د. نبيلة حسن سلام

تنفيذ فنى: سامية أبو الحسن
منى حلمى
سكرتارية فنية: محمد مختار
مراجعة لغوية: أحمد طلب

تصميم غلاف: عطية
متابعة: وليد كمال
رسوم داخلية: وائل عوض

رقم الإيداع ١٧٠٦٥ / ٢٠١٠
الترقيم الدولى : 7 - 285 - 704 - 977 - 978

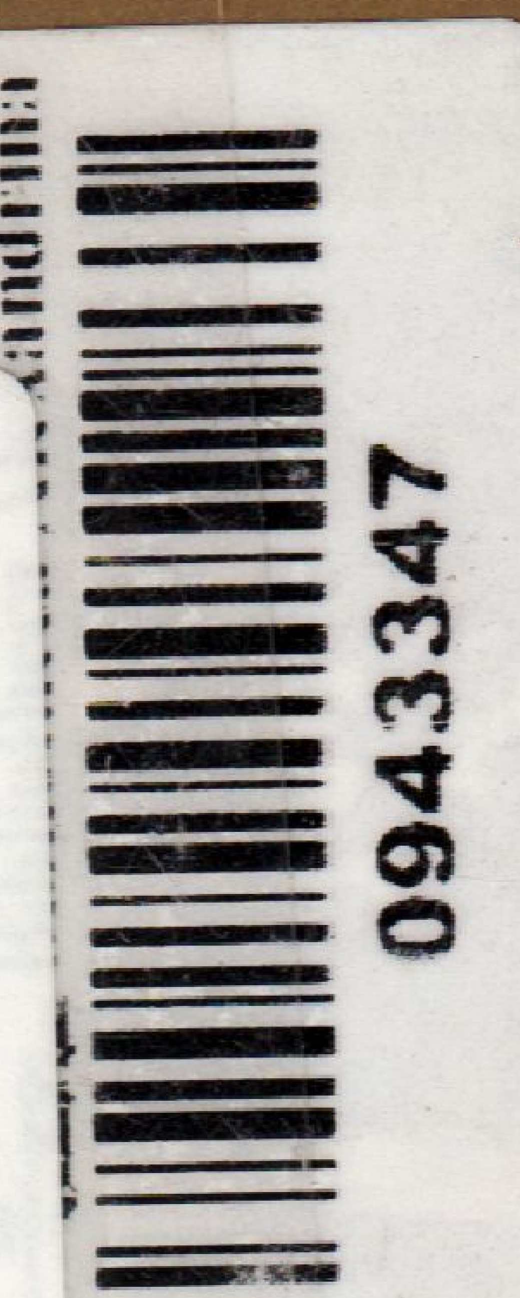
المركز القومى لثقافة الطفل - مدينة الفنون - الهرم - جمهورية مصر العربية
تليفون: ٣٥٨٦٦٠٦٨ - ٣٥٨٦٦٠٦٩ - تليفاكس: ٢٧٧٩٦٢٤٢
الموقع الإلكترونى: www.enccc.org
البريد الإلكترونى: info@enccc.org

مطابع الأهرام التجارية - قليوب - مصر

كان ولا يزال الصراع منظومة كونية يدخل فيها الجميع، والآخر فى هذا الصراع عنصر رئيس لابد وأن نتعامل معه وننفذ إليه سواء إتفقنا معه أم لا ، ولكن المهم هو تعليم الصغار كيفية النفاذ للآخر والتعبير عن أنفسهم فى مواجهته وحل المشاكل والخروج من الصراعات بأقل خسائر ممكنة ، وقد وجدنا أنه من الواجب علينا تقديم رؤية علمية تساعد على تعليم هذه المهارة لنخرج جيلاً قادرًا على مواجهة المستقبل وتحدياته.

رئيس المركز

د. نبيلة حسن سلام



09433347
5.4
521